Sistemul de petiționare: monitorizare şi perfecționare

Efim Obreja

Chişinău, 2010

Sistemul de petiționare: monitorizare şi perfecționare

Efim Obreja

Chişinău, 2010

CZU 351
O 16

Autor: Efim Obreja

Redactor: Nina Pasternacov

Machetare computerizată: Mihai Sava

Această publicație a fost elaborată de Transparency International - Moldova cu sprijinul financiar al Fundației Soros - Moldova şi Oxfam Novib. Opiniile exprimate în această publicație reflectă poziția autorilor şi nu reprezintă în mod neapărat punctul de vedere al instituțiilor finanțatoare.

Difuzare gratuită

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Obreja, Efim
Sistemul de petiționare: monitorizare şi perfecționare / Efim Obreja, Transparency International – Moldova. – Ch.: Transparency International Moldova, 2010 (Tipogr. „Bons Offices"). - 136 p.

ISBN 978-9975-80-389-2

500 ex.

Copyright © Transparency International – Moldova, 2010
Toate drepturile rezervate

Transparency International – Moldova
str. 31 August 1989, nr. 98, MD-2004, Chişinău, Moldova
tel/fax: (373-22) 237876
www.transparency.md
e-mail: office@transparency.md

ISBN 978-9975-80-389-2

Cuprins

Introducere 5

1. **Obiectivul cercetării** 5
2. **Subiectul cercetării** 5
3. **Aspecte metodice ale studiului** 6
4. **Legislația cu privire la petiționare** 6
5. **Feedback-ul instituțiilor publice** 9
6. **Informația oficială a Aparatului Parlamentului Republicii Moldova, Aparatului Președintelui Republicii Moldova și Cancelariei de Stat a Republicii Moldova** 20
7. **Examinarea paginilor electronice ale instituțiilor publice, informațiilor afișate și mijloacelor amplasate la intrarea în sediul acestora** 23
8. **Analiza petițiilor înregistrate/examinate de către instituțiile publice** 24
9. **Sondajul de opinie privind funcționarea sistemului de petiționare în instituțiile publice** 31
   - 9.1. Metodologia sondajului 31
   - 9.2. Rezultatele succinte ale sondajului printre funcționarii instituțiilor publice 32
     - 9.2.1. Cunoașterea de către funcționari a situației privind activitățile efectuate în cadrul funcționării sistemului de petiționare 32
     - 9.2.2. Modalitățile de petiționare utilizate 34
     - 9.2.3. Informarea publicului despre datele de contact ale instituției și modul de funcționare a sistemului de petiționare 34
     - 9.2.4. Primirea, înregistrarea și examinarea petițiilor, organizarea audienței cetățenilor 34
     - 9.2.5. Responsabilități și sancțiuni 37
     - 9.2.6. Instruirea funcționarilor 38
     - 9.2.7. Controlul intern 39
     - 9.2.8. Analiza activității privind funcționarea sistemului de petiționare 39
     - 9.2.9. Impedimentele care diminuează eficiența sistemului de petiționare 40
     - 9.2.10. Obiecțiile funcționarilor privind funcționarea sistemului de petiționare 41
     - 9.2.11. Propunerile funcționarilor privind îmbunătățirea activității sistemului de petiționare 42
   - 9.3. Rezultatele succinte ale sondajului printre petiționari 44
     - 9.3.1. Sursele de informații privind datele de contact ale instituției și modul de funcționare a sistemului de petiționare în cadrul instituției publice utilizate de către petiționari 44
     - 9.3.2. Audiența cetățenilor de către conducerea instituțiilor publice 44
     - 9.3.3. Utilizarea liniilor fierbinți/de încredere în instituțiile publice 45
     - 9.3.4. Examinarea petițiilor și rezolvarea problemelor expuse în petiții 45
     - 9.3.5. Depunerea anterioară a petițiilor 48
     - 9.3.6. Responsabilitățile funcționarilor 48
     - 9.3.7. Eficacitatea funcționării sistemului de petiționare, restabilirea petiționarilor în drepturi 50
     - 9.3.8. Nivelul de încredere în capacitatea sistemului de petiționare 52

9.3.9. Impedimentele care diminuează eficiența sistemului de petiționare 52
9.3.10. Obiecțiile petiționarilor privind funcționarea sistemului de petiționare 53
9.3.11. Propunerile petiționarilor privind îmbunătățirea activității sistemului de petiționare 55

10. **Generalizări și concluzii** 57
10.1. Accesul la informație 57
10.2. Legislația cu privire la petiționare 58
10.3. Informarea publicului despre datele de contact, modalitățile de petiționare și alte date privind funcționarea sistemului de petiționare 59
10.4. Utilizarea liniilor fierbinți/de încredere a instituțiilor publice 60
10.5. Depunerea petițiilor 60
10.6. Primirea cetățenilor în audiență de către conducerea instituțiilor publice 61
10.7. Primirea, evidența și examinarea petițiilor 62
10.8. Rezolvarea problemelor expuse în petiții 65
10.9. Asigurarea transparenței funcționării sistemului de petiționare 67
10.10. Instruirea funcționarilor 67
10.11. Utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare și prevenirea acesteia 68
10.12. Protecția petiționarilor/avertizorilor 70
10.13. Controlul intern 70
10.14. Responsabilități și sancțiuni 71
10.15. Analiza activității privind funcționarea sistemului de petiționare 72
10.16. Eficacitatea funcționării sistemului de petiționare, restabilirea petiționarilor în drepturi 73
10.17. Încrederea în capacitatea sistemului de petiționare de a asigura protecția drepturilor și intereselor legitime ale cetățenilor 73
10.18. Implementarea măsurilor corective 74
10.19. Supravegherea/controlul funcționării sistemului de petiționare 74
10.20. Obiecțiile funcționarilor și petiționarilor privind funcționarea sistemului de petiționare 75
10.21. Propunerile funcționarilor și petiționarilor privind îmbunătățirea sistemului de petiționare 75

11. **Recomandări** 76

Anexa 1. Lista informațiilor oficiale privind funcționarea sistemului de petiționare solicitate de la instituțiile publice 80

Anexa 2. Informația oficială oferită de 15 instituții publice privind funcționarea sistemului de petiționare în anul 2009 82

Anexa 3. Tabelul 3. Informația plasată pe paginile electronice ale celor 15 instituții publice privind funcționarea sistemului de petiționare; informația afișată și mijloacele instalate la intrarea sau în preajma instituțiilor publice pentru facilitarea funcționării sistemului de petiționare 99

Anexa 4. Rezultatele sondajului efectuat printre funcționarii celor 15 instituții publice implicați în activitatea de funcționare a sistemului de petiționare 110

Anexa 5. Rezultatele sondajului efectuat printre petiționarii, care s-au adresat la instituțiile publice 117

Anexa 6. Abrevieri utilizate 135

Introducere

Drepturile şi libertăţile fundamentale ale omului în Republica Moldova sunt protejate de Constituţie, precum şi de tratatele internaţionale la care Republica Moldova este parte, în special, de Declaraţia Universală a Drepturilor Omului[1] şi Convenţia Europeană pentru Apărarea Drepturilor Omului şi Libertăţilor Fundamentale[2]. În conformitate cu prevederile art. 4 alin. (1) din Constituţie, *"Dispoziţiile constituţionale privind drepturile şi libertăţile omului se interpretează şi se aplică în concordanţă cu Declaraţia Universală a Drepturilor Omului, cu pactele şi cu celelalte tratate la care Republica Moldova este parte"*.

Dreptul la petiţionare este unul din drepturile esenţiale protejate de Constituţie. Realizarea dreptului la petiţionare şi, în consecinţă, protejarea drepturilor şi intereseleor legitime ale omului are loc în condiţiile implementării şi funcţionării unui sistem eficient de petiţionare.

Consider că un sistem de petiţionare eficient trebuie să includă: cadrul legislativ (normativ); informarea publicului cu privire la exercitarea dreptului la petiţionare; asigurarea recepţionării petiţiilor; evidenţa petiţiilor; organizarea audienţei cetăţenilor de către conducerea instituţiei publice; examinarea petiţiilor şi rezolvarea problemelor expuse în acestea; oferirea răspunsurilor petiţionarilor; contestarea deciziilor instituţiilor publice; instruirea funcţionarilor; educaţia juridică a populaţiei; prevenirea utilizării abuzive a sistemului de petiţionare; protecţia petiţionarilor; controlul intern asupra respectării legislaţiei în domeniu; analiza activităţii privind funcţionarea sistemului de petiţionare; supravegherea implementării legislaţiei cu privire la petiţionare; responsabilităţi şi sancţiuni; asigurarea transparenţei funcţionării sistemului de petiţionare; coloborarea cu petiţionarul şi alte persoane implicate; colaborarea dintre instituţiile publice.

Este de menţionat că sistemul de petiţionare serveşte, totodată, şi ca un sistem de reclamaţii, de semnalare a neregulilor sau abaterilor, în special, a situaţiilor de conflict de interese, a cazurilor de încălcare a normelor de conduită şi a cazurilor de corupţie, care are o deosebită importanţă pentru activitatea de prevenire şi combatere a corupţiei. Ţinem cont de faptul că activitatea anticorupţie are drept consecinţă, de asemenea, protejarea drepturilor şi libertăţilor fundamentale ale omului.

În acest context, este oportună realizarea unui studiu în care se vor examina detaliat modul de funcţionare a sistemului de petiţionare, problemele cu care acest sistem se confruntă şi vor fi expuse eventualele recomandări privind înlăturarea posibilelor probleme pentru sporirea eficienţei funcţionării sistemului de petiţionare.

1. Obiectivul cercetării

Prezentul studiu a fost efectuat de către Asociaţia Obştească Transparency International – Moldova (TI-Moldova[3]) în scopul evaluării funcţionalităţii sistemului de petiţionare în cadrul a 15 instituţii publice centrale. În acest scop TI-Moldova a examinat elementele principale ce caracterizează funcţionarea sistemului de petiţionare în fiecare din instituţiile publice incluse în studiu, precum şi în ansamblul lor.

Prezentul studiu a fost realizat în cadrul implementării Strategiei naţionale de prevenire şi combatere a corupţiei din iniţiativa TI – Moldova, cu susţinerea Centrului pentru Combaterea Crimelor Economice şi Corupţiei, în calitate de Secretariat al Grupului de Monitorizare a Strategiei în cauză, care a expediat în adresa instituţiilor publice solicitările respective pentru a contribui la efectuarea studiului de faţă.

2. Subiectul cercetării

În prezentul studiu se examinează funcţionalitatea sistemului de petiţionare în cadrul următoarelor 15 instituţii publice centrale:

1. Agenţia Relaţii Funciare şi Cadastru (ARFC);
2. Agenţia Rezerve Materiale (ARM);
3. Direcţia Poliţiei Rutiere (DPR);
4. Inspectoratul Fiscal Principal de Stat (IFPS);

---

[1] Declaratia Universala a Drepturilor Omului din 10.12.1948, Rezoluţia ONU 217A (III), New York, 10.12.1948.

[2] Convenţia Europeană pentru Apărarea Drepturilor Omului şi a Libertăţilor Fundamentale, Roma, 04.11.1950.

[3] Abrevierile utilizate în text sunt prezentate în anexa 6.

5. Inspecţia Muncii (IM);
6. Ministerul Afacerilor Interne (MAI);
7. Ministerul Agriculturii şi Industriei Alimentare (MAIA);
8. Ministerul Culturii (MC);
9. Ministerul Construcţiilor şi Dezvoltării Regionale (MCDR);
10. Ministerul Economiei (MEC);
11. Ministerul Educaţiei (MED);
12. Ministerul Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei (MMPSF);
13. Ministerul Sănătăţii (MS);
14. Ministerul Tehnologiilor Informaţionale şi Comunicaţiilor (MTIC);
15. Serviciul Vamal (SV).

Numărul instituţiilor publice incluse în prezentul studiu a fost determinat în documentele proiectului realizat, iar lista instituţiilor a fost discutată şi coordonată cu CCCEC, ca Secretariat al GM SNPCC.

3. Aspecte metodice ale studiului

În scopul evaluării activităţilor privind funcţionarea sistemului de petiţionare, în adresa celor 15 instituţii publice, incluse în studiu, TI-Moldova a expediat solicitări de informaţii oficiale privind funcţionalitatea sistemului de petiţionare *(Lista informaţiilor oficiale solicitate de la instituţiile publice privind funcţionarea sistemului de petiţionare* vezi anexa nr.1).

Pe lângă analiza informaţiilor oferite de către instituţiile publice privind funcţionarea în cadrul acestora a sistemului de petiţionare şi măsurile întreprinse de acestea în scopul implementării legislaţiei în domeniu, de asemenea, s-au realizat următoarele:

- analiza informaţiilor oficiale prezentate de către Aparatul Preşedintelui Republicii Moldova, Aparatul Parlamentului Republicii Moldova, Cancelaria de Stat a Republicii Moldova la solicitarea TI-Moldova;
- examinarea actelor normative ce reglementează domeniul respectiv de activitate;
- examinarea paginilor electronice ale instituţiilor publice incluse în studiu;
- examinarea informaţiilor şi mijloacelor plasate la intrarea sau în preajma celor 15 instituţii publice;
- analiza petiţiilor primite şi examinate de către instituţiile publice pe parcursul anului 2009;
- efectuarea unui sondaj printre funcţionarii implicaţi în activităţile privind funcţionarea sistemului de petiţionare în cadrul celor 15 instituţii publice;
- efectuarea unui sondaj printre petiţionarii, care s-au adresat cu petiţii la 14 instituţii publice menţionate (cu excepţia ARM) ori petiţiile cărora ar fost readresate acestora.

4. Legislaţia cu privire la petiţionare

Dreptul la petiţionare este reglementat de art. 52 şi 53 din Constituţia Republicii Moldova[4].

Conform art. 52 din Constituţie („*Dreptul de petiţionare*”):

(1) Cetăţenii au dreptul să se adreseze autorităţilor publice prin petiţii formulate numai în numele semnatarilor.
(2) Organizaţiile legal constituite au dreptul să adreseze petiţii exclusiv în numele colectivelor pe care le reprezintă.

Conform art. 53 din Constituţie („*Dreptul persoanei vătămate de o autoritate publică*”):

(1) Persoana vătămată într-un drept al său de o autoritate publică, printr-un act administrativ sau prin nesoluţionarea în termenul legal a unei cereri, este îndreptăţită să obţină recunoaşterea dreptului pretins, anularea actului şi repararea pagubei.
(2) Statul răspunde patrimonial, potrivit legii, pentru prejudiciile cauzate prin erorile săvârşite în procesele penale de către organele de anchetă şi instanţele judecătoreşti.

Modul de organizare a activităţii sistemului de petiţionare şi realizare a dreptului la petiţionare, precum şi responsabilităţile respective sunt reglementate de:

- Legea cu privire la petiţionare nr. 190 din 19.07.1994;

[4] Constituţia Republicii Moldova (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 1 din 18.08.1994, art. 1)

- Legea contenciosului administrativ nr. 793 din 10.02.2000;
- Legea cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public nr. 158 din 04.07.2008;
- Codul contravențional nr. 218 din 24.10.2008;
- Codul penal nr. 985 din 18.04.2002;
- Decretul Președintelui Republicii Moldova privind asigurarea dreptului cetățenilor la petiționare nr. 46 din 17.02.1997;
- Hotărârea Guvernului pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova nr. 208 din 31.03.1995;
- Hotărârea Parlamentului privind asigurarea dreptului la petiționare în Parlament nr. 71 din 02.07.1998;
- Hotărârea Guvernului cu privire la eficientizarea examinării petițiilor și organizării audienței nr. 141 din 08.02.2006;
- Hotărârea Guvernului privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet nr. 668 din 19.06.2006;
- Hotărârea Guvernului pentru aprobarea Planului de măsuri privind asigurarea respectării dreptului la petiționare, informație și acces la justiție nr. 1013 din 12.09.2007;
- Hotărârea Guvernului cu privire la organizarea audienței cetățenilor nr. 689 din 13.11.2009;
- Hotărârea Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea, structurii și efectivului-limită ale Cancelariei de Stat nr. 657 din 06.11.2009.

O privire scurtă asupra normelor legislației în vigoare permite de a constata că legislația reglementează dreptul la petiționare, modul de realizare a acestui drept, precum și implementarea și funcționarea sistemului de petiționare.

În pofida acestui fapt, în legislație se relevă un șir de goluri și imperfecțiuni care se referă la activitățile importante în cadrul funcționării sistemului de petiționare.

Este paradoxal, dar în legislație lipsesc normele privind unele cerințe de bază, pe care trebuie să le întrunească petițiile la întocmirea și înaintarea acestora. De exemplu, conform cerințelor Parlamentului European[5], „*Petiția trebuie să fie cuprinzătoare și să includă toate elementele pertinente referitoare la subiectul abordat, dar să evite detaliile inutile. Ea trebuie redactată clar și lizibil și poate fi însoțită de un rezumat.*”. Aceste norme par a fi foarte clare și simple, dar asemenea norme lipsesc în legislația Republicii Moldova. Lipsa acestora poate avea consecințe negative la întocmirea și depunerea petițiilor, în special, ar putea încuraja prezentarea unor petiții cu multe detalii inutile, neclare după conținut, ceea ce nu permite respingerea acestora, dar, totodată, creează dificultăți la examinarea lor.

În legislație nu se stipulează clar modalitățile de adresare a petițiilor. De exemplu, conform cerințelor Parlamentului European, există două modalități de a adresa o petiție: prin poștă și pe cale electronică. Aceste două modalități nu sunt stipulate clar în legislația Republicii Moldova, ele doar se subînțeleg. Totodată, nu este clar dacă legislația Republicii Moldova permite alte modalități de a adresa o petiție; se subînțelege primirea petițiilor în cadrul organizării audienței cetățenilor la conducerea instituției. În lipsa unor astfel de norme s-ar putea crea condiții când petițiile ar putea fi adresate prin alte modalități, pe care unele instituții publice le va accepta, iar altele nu le va accepta. De exemplu, legislația României[6] interzice funcționarilor „*să primească petițiile direct de la petenți, să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal*” și stabilește că „*constituie abatere disciplinară și se sancționează ...*” fapta de „*primire direct de la petiționar a unei petiții, în vederea rezolvării, fără să fie înregistrată și fără să fie repartizată de șeful compartimentului de specialitate*”.

În legislația Republicii Moldova nu este clar determinat, cine este responsabil de implementarea și respectarea legislației cu privire la petiționare în cadrul instituției publice. Pe de o parte, sunt responsabile „persoanele special desemnate” pentru lucrul cu petițiile, cancelaria, subdiviziunile interioare, secretariatul, iar, pe de altă parte, conducătorul organului. Totodată, nu este clar, cine poartă răspundere pentru refuzul neîntemeiat de a examina petiția, tărăgănarea examinării ei, adoptarea unor decizii ce contravin legislației, precum și în cazul în care persoanele nu sunt primite în audiență. De exemplu, în Parlamentul European este responsabilă Comisia pentru petiții, iar

[5] http://www.europarl.europa.eu/parliament/public/staticDisplay.do?id=49&pageRank=3&language=RO

[6] Ordonanța Guvernului României nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 233/2002.

conform legislației României „*conducătorii autorităților și instituțiilor publice sunt direct răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce le sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal*".

De legislația Republicii Moldova cu privire la petiționare nu este reglementată transparența și modul de asigurare a transparenței la funcționarea sistemului de petiționare. Mai mult, normele art. 13 din Legea cu privire la petiționare[7] în redacția actuală ar putea fi interpretată astfel încât să interzică instituțiilor publice divulgarea numelui petiționarului, problema cu care s-a adresat petiționarul la instituția publică sau dreptul la care pretinde, precum și decizia adoptată pe caz, ceea ce creează piedici în asigurarea transparenței funcționării sistemului de petiționare.

În acest context, este de menționat că, în conformitate cu art. 201 alin. (9) (Dreptul la petiționare) din Regulamentul Parlamentului European[8], „*Odată înregistrate, petițiile devin, în general, documente publice, iar numele petiționarului și conținutul petiției pot fi publicate de Parlament din motive de transparență*", iar conform art.203 (Accesul publicului la petiții) „*(1) Petițiile înscrise în registrul general prevăzut la articolul 201 alineatul (6), precum și deciziile cele mai importante privind procedura de examinare a acestora se anunță în plen. Aceste comunicări sunt menționate în procesul-verbal al ședinței. (2) Titlul și textul rezumat al petițiilor înscrise în registrul general, precum și avizele care însoțesc examinarea petiției și deciziile esențiale se depun într-o bază de date accesibilă publicului, cu condiția ca petiționarul să își fi exprimat acordul cu privire la aceasta. Petițiile care necesită un tratament confidențial se depun la arhivele Parlamentului, unde pot fi consultate de orice deputat.*".

Totodată, art. 201 din Regulamentul menționat prevede - "*(10) Fără a aduce atingere dispozițiilor alineatului (9), petiționarul poate solicita ca numele său să nu fie divulgat pentru a i se proteja viața privată, iar Parlamentul trebuie, în acest caz, să respecte această solicitare. În cazul în care reclamația petiționarului nu poate fi cercetată din motive de anonimitate, petiționarul este consultat cu privire la următoarele etape care trebuie parcurse. (11) Petiționarul poate solicita ca petiția sa să fie tratată confidențial, iar în acest caz Parlamentul ia precauțiile necesare pentru a garanta că nu este făcut public conținutul acesteia. Petiționarul este informat cu privire la condițiile exacte în care se aplică această dispoziție.*".

Parlamentul European informează că „*Numărul petiției și numele autorului (în cazul unei petiții colective, numele autorului principal) și numărul atribuit unei petiții sunt consemnate într-un registru în ordinea în care acestea au fost primite și sunt anunțate în cadrul ședințelor plenare ale Parlamentului European. Aceste comunicări sunt menționate în procesul-verbal al ședinței plenare în care au fost anunțate. Petiționarii sunt informați despre publicarea acestor procese-verbale în Jurnalul Oficial. Anumite detalii, inclusiv numele petiționarului și numărul petiției, sunt, prin urmare, disponibile pe Internet. Acest lucru are implicații în ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal și de aceea li se atrage atenția petiționarilor, în mod deosebit, asupra acestui fapt. Dacă, în calitate de petiționar, doriți ca numele dumneavoastră să nu fie făcut public, Parlamentul European vă va respecta această dorință, dar o astfel de solicitare trebuie făcută clar și explicit în petiția dumneavoastră. În mod similar, dacă doriți ca petiția dumneavoastră să fie tratată în mod confidențial, trebuie să specificați clar acest lucru. Comisia acordă importanță transparenței reuniunilor sale, care pot fi transmise pe Internet. Prin urmare, lucrările pot fi urmărite de pe orice calculator normal, prin intermediul site-ului PE. Reuniunile comisiei sunt publice, iar petiționarii pot asista la ele dacă solicită acest lucru, dacă și atunci când petiția lor este discutată.*"[9].

De asemenea, legislația Republicii Moldova cu privire la petiționare nu reglementează prezentarea periodică de către instituțiile publice a rapoartelor privind funcționarea sistemului de petiționare și activitățile efectuate în cadrul acestuia, precum și publicarea acestor rapoarte de activitate. În scopul asigurării transparenței activității în domeniu, precum și impulsionării activității eficiente a sistemului se impune prezentarea periodică în Parlament a Raportului privind funcționarea sistemului de petiționare și a rezultatelor supravegherii activităților de implementare și respectare a legislației cu privire la petiționare, precum și publicarea acestui raport.

În legislația Republicii Moldova cu privire la petiționare nu este clar reglementată supravegherea implementării și respectării legislației. Astfel, art. 23 din Legea cu privire la petiționare prevede doar că „*Organizarea și controlul asupra lucrului cu petițiile revin organelor de autoadministrare locală, Guvernului și Parlamentului*",

---

[7] Legea cu privire la petiționare nr. 190 din 19.07.1994 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 6 – 8 din 24.01.2003, art. 23): „*art. 13 - (1) În procesul examinării petiției nu se admite divulgarea informațiilor privind viața personală a petiționarului contra voinței lui sau a altor informații, dacă acestea lezează drepturile și interesele lui legitime, precum și a informațiilor ce constituie secrete de stat. (2) Nu se admite elucidarea unor informații privind personalitatea petiționarului, dacă acestea nu se referă la conținutul petiției.*".

[8] Regulamentul Parlamentului European, http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+RULES-EP+20090714+TOC+DOC+XML+V0//RO&language=RO#T8.

[9] www.europarl.ro/ressource/static/files/publicatii/Petition.pdf.

fără a stipula care sunt atribuțiile concrete ale acestora, drepturile și obligațiunile acestora, precum și a instituțiilor publice supravegheate.

Este de menționat că, pe lângă alte goluri și imperfecțiuni ale legislației Republicii Moldova cu privire la petiționare, sunt incomplete normele privind controlul intern al respectării legislației la funcționarea sistemului de petiționare, analiza periodică a acestui domeniu de activitate, măsurile de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare de către funcționari și petiționari, inadmisibilitatea petițiilor, precum și lipsesc prevederile privind protecția petiționarilor și informarea publicului despre datele de contact ale instituției publice și modul de petiționare.

5. Feedback-ul instituțiilor publice

În termenul stabilit de legislație sau cu o oarecare depășire a limitei stabilite, TI-Moldova a primit informația oficială privind funcționarea sistemului de petiționare de la 11 instituții publice incluse în studiu: MAI, MAIA, MC, MEC, MMPSF, MS, MTIC, DPR, IFPS, IM, SV. Mai mult, ulterior DPR și SV au prezentat informații suplimentare pentru completarea informației anterior prezentate. MCDR și ARFC au oferit informația în termen de circa 50 de zile, ARM – în termen de circa 70 de zile, iar MED – în termen de circa 90 de zile, ceea ce trezește îngrijorare.

La răspunsul respectiv cele 15 instituții publice nu au anexat nici un document pentru confirmarea măsurilor realizate.

Cu referire la informația solicitată, este de menționat că în cazul ARFC, ARM, DPR, IFPS, MAI, MAIA, MCDR, MC, MEC, MED, MMPSF, MS, MTIC, SV unele informații din Lista solicitată nu au fost oferite sau răspunsurile oferite sunt incomplete, evazive, neclare sau neconcrete. În acest sens, cel mai mult se evidențiază MMPSF care nu a oferit 80% din informația solicitată, după care urmează IFPS (74,3%), ARFC (51,4%), ARM (42,9%), MAIA (34,3%), MEC (17,1%), DPR (17,1%).

În conformitate cu informația oferită:

1. În cadrul celor 15 instituții publice este implementat și funcționează sistemul de petiționare.
2. Sistemul de petiționare din cadrul instituțiilor publice include cele două modalități de bază de adresare a petițiilor: prin poștă și pe cale electronică (cu excepția ARFC, MC, în care nu este implementată calea electronică de petiționare, precum și DPR, IFPS, MMPSF, care nu au oferit informații concrete).

   Pe lângă aceste două modalități de adresare a petițiilor, instituțiile publice (cu excepția DPR, IFPS, MMPSF, care nu au oferit informații) au mai arătat că se utilizează și alte căi de petiționare: prin înmânarea directă a petiției reprezentantului instituției (cu excepția ARFC, MEC), prin intermediul lădițelor pentru petiții de la intrarea în instituție (cu excepția MCDR), prin organizarea audienței pentru cetățeni, prin intermediul liniilor telefonice de încredere/fierbinți (cu excepția ARM), prin depunerea cererilor prealabile în cadrul procedurii de contencios administrativ (cu excepția ARM, MC, MEC), precum și alte modalități.
3. În cadrul instituțiilor publice (cu excepția IFPS, MMPSF, care nu au oferit informații) sunt determinate serviciul și/sau persoanele responsabile de implementarea și buna funcționare a sistemului de petiționare.
4. Instituțiile publice (cu excepția IFPS, MMPSF, care nu au oferit informații, MED, informația căruia nu este concretă, precum și MC, care informează că „*la moment nu*") au arătat că au informat publicul despre modul de funcționare a sistemului de petiționare, utilizând următoarele modalități de informare a publicului: plasarea informației pe pagina web a instituției (cu excepția ARM, pentru care pagina nouă se perfectează; în cazul DPR – prin intermediul paginii MAI), mass-media (în cazul IM, MAI, SV), instalarea panourilor de informații (în cazul MS, SV), distribuirea de broșuri, pliante (în cazul SV).
5. Conform informației prezentate (vezi tabelul 1 și anexa 2), pe parcursul anului 2009 instituțiile publice incluse în studiu:
   - au primit 37309 de petiții, inclusiv MED – 15216 (40,8%), MMPSF – 6233 (16,7%), IM – 3570 (9,6%), MAI – 3269 (8,8%), MS – 2660 (7,1%);
   - au înregistrat 36970 de petiții, inclusiv MED – 15216 (41,2%), MMPSF – 6233 (16,9%), IM – 3570 (9,7%), MAI – 3269 (8,8%), MS – 2660 (7,2%);
   - au examinat 36738 de petiții, inclusiv MED – 15027 (40,9%), MMPSF – 6233 (17,0%), IM – 3552 (9,7%), MAI – 3259 (8,9%), MS – 2660 (7,2%);
   - au primit/examinat petiții în numele colectivelor 1679 de petiții (sau circa 4,5%) (informația dată nu include datele ARFC, MMPSF, care nu au oferit această informație).

Tabelul 1.

Informația oficială cu privire la petițiile primite și examinate în anul 2009, organizarea audienței cetățenilor, apelurile la linia telefonică de încredere, primirea și examinarea cererilor prealabile de contencios administrativ de către 15 instituții publice incluse în studiu[10]

Indicatori	ARFC	ARM	DPR	IFPS	IM	MAI	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL
Numărul total al cetățenilor primiți în audiență de către conducerea instituției publice	–[11]	–	84	87	1496	154	268	271	75	31	333	1041	3878*	28	170	7916
Numărul total al cetățenilor care s-au adresat la linia telefonică de încredere/fierbinte a instituției publice	–	–	–	–	113	103	0	–	0	0	24	–	17327	37	16	17620
Numărul total al petițiilor primite, inclusiv prin intermediul poștei electronice, liniilor telefonice de încredere și la primirea cetățenilor în audiență	366	1654*	355	376	3570	3269*	466	1135	90*	844*	15216	6233	2660	457	618	37309
Numărul total al petițiilor înregistrate	366	1654	355	376*	3570	3269	466	861	90	823	15216	6233*	2660*	429	602	36970
Numărul total al petițiilor examinate	340	1654	355	376*	3552	3259	466	852	90	910	15027	6233*	2660	412	552	36738
Numărul total al petițiilor primite/ examinate în numele colectivelor	–	0	12	18	614	177	71	134	4	215	360	–	53	15	6	1679
Numărul total al petițiilor examinate cu depășirea termenului stabilit de legislație	0	0	0	22	23	3	citeva	3	0	3	560	–	–	0	0	614
Numărul total al petițiilor în care faptele expuse au fost confirmate	318	–	13	–	2975	276	–	229	88	–	6011-total*6762 – partial*	–	28	116	–	16816
Numărul cazurilor de încălcare a legislației expuse în petiții care au fost anchetate (examinate) de către instituția publică	–	–	50	–	781	152	–	517*	0	–	1890	–	2065*	29	–	5484
Numărul persoanelor restabilite în drepturi	–	–	13	–	2582	438	–	–	1	–	2450	–	1569*	–	31	7084
Prejudiciul cauzat conform petiționarilor; prejudiciul recuperat ca rezultat al examinării petițiilor	–	–	0	–	182000 lei/ 182000 lei	–	–	318/229	–	–	–	–	–	–	–	

[10] Semnul „*" semnifică că informația dată nu a fost prezentată, dar ea rezultă din Nota informativă prezentată de instituția publică. De exemplu, ARM a informat că numărul petițiilor înregistrate constituie 1654, de aceea am considerat că numărul petițiilor primite este, de asemenea, 1654. Sau, de exemplu, MED a informat că numărul total al petițiilor în care faptele expuse au fost confirmate total constituie 40% și parțial 45%. Prin urmare, numărul acestora constituie 6011 și, respectiv, 6762, în total 12773.

[11] Semnul "– " semnifică că informația nu a fost oferită de instituția publică.

Indicatori	ARFC	ARM	DPR	IFPS	IM	MAI	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL
Numărul persoanelor sancționate în baza rezultatelor examinării petițiilor, în care au fost confirmate limitarea unor drepturi sau interese legale, adoptarea deciziilor ilegale și/sau cauzarea prejudiciului	–	–	13	–	333	–	–	3	0	–	10	–	4	9	15	387
Numărul petițiilor primite în care se invocă încălcări ale legislației cu caracter contravențional sau penal, inclusiv privind cazurile de corupție	–	–	98	–	153	135	19	–	0	–	12	–	–	32	75	524
Numărul petițiilor transmise pentru examinare instituțiilor/organelor competente	12	–	82	–	28	483	7	9	0	17	2000	–	595	17	3	3253
Numărul petițiilor neexaminate/ respinse	–	–	0	–	2	10	–	–	–	0	500	–	0	78	0	590
Numărul petițiilor despre rezultatele examinării cărora au fost informați petiționarii	–	–	355	–	3552	3039	427	852	90	828*	15216	–	2660	412	552	27983
Numărul petițiilor anonime primite și examinate	3	0	13	18	42	220	45	2	5	82	300	–	56	19	7	812
Numărul petițiilor primite/examinate de la funcționarii instituției subordonate	–	0	0	–	0	287	0	5	0	0	4	–	0	1	3	300
Numărul cererilor prealabile de contencios administrativ primite/ înregistrate	–	–	6	–	13	111*	–	27	0	0	12	–	12	–	298	479
Numărul cererilor prealabile de contencios administrativ examinate	–	–	6	–	13	111	–	27	0	0	12	–	12	–	298	479
Numărul cererilor prealabile de contencios administrativ satisfăcute	–	–	5	–	0	43	–	0	0	–	4	–	11	–	0	63
Numărul persoanelor restabilite în drepturi în urma examinării cererilor prealabile de contencios administrativ	–	–	14	–	1	43	–	2	0	0	10	–	1	–	31	102
Prejudiciul cauzat și prejudiciul recuperat în urma examinării cererilor prealabile	–	–	–	–	0	–	–	1	0	0	concediere-restabilire	–	0	–	–	1
Numărul cazurilor de încălcare a legislației cu privire la petiționare înregistrate în cadrul instituției subordonate și numărul funcționarilor sancționați	–	0	0	–	1	3	0	3	0	1	0	–	0	9	0	17

- au primit în audienţă 7916 persoane, inclusiv MS – 3878 (49,0%) , IM – 1496 (18,9%), MMPSF – 1041 (13,2%) (cu excepţia ARFC şi ARM, care nu au oferit informaţii);
- au recepţionat 17620 de apeluri telefonice la linia telefonică de încredere, inclusiv MS – 17327 (98,3%) (cu excepţia ARFC, ARM, DPR, IFPS, MCDR, MMPSF, care nu au oferit informaţii);
- au primit şi examinat 812 petiţii anonime, ceea ce constituie circa 2,2% din numărul lor total, inclusiv 300 (36,9%) – MED, 220 (27,1%) – MAI (cu excepţia MMPSF, care nu a oferit informaţia);
- au primit şi examinat 300 de petiţii de la funcţionarii instituţiei subordonate, inclusiv 287 (95,7%) – MAI (cu excepţia ARFC, IFPS, MMPSF, care nu au oferit informaţii);
- au primit, înregistrat şi examinat 479 de cereri prealabile de contencios administrativ, inclusiv 298 (62,2%) – SV, 111 (23,2%) – MAI, 27 (5,6%) – MCDR (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MAIA, MMPSF, MTIC, care nu au oferit informaţii).

6. Tematica problemelor cuprinse în petiţiile primite şi examinate de către instituţiile publice în anul 2009 este variată.

Agenţia Relaţii Funciare şi Cadastru:

- înregistrarea bunurilor imobile;
- reevaluarea bunurilor imobile;
- modificarea în registrul bunurilor imobile;
- cu privire la acţiunile angajaţilor OCT;
- alte tematici legate de specificul activităţilor Agenţiei şi întreprinderilor subordonate.

Agenţia Rezerve Materiale:

- procedura de achiziţie publică;
- acordarea ajutoarelor umanitare;
- eliberarea/repartizarea rezervelor materiale ale statului.

Direcţia Poliţiei Rutiere:

- contestaţia proceselor-verbale întocmite privind acţiunile incorecte ale colaboratorilor poliţiei rutiere etc.

Inspectoratul Fiscal Principal de Stat:

- neeliberarea bonurilor de casă fiscale la efectuarea decontărilor cu consumatorii în magazine, cafenele, unităţi de servicii către populaţie;
- activitatea de antreprenoriat fără a deţine autorizaţia de funcţionare eliberată de autoritatea publică locală;
- eliberarea certificatelor de rezidenţă;
- majorarea neîntemeiată a preţurilor la mărfurile vândute şi a tarifelor la serviciile prestate;
- soluţionarea problemelor privind taxa pe valoarea adăugată (transmise spre executare direcţiei generale administrare fiscală);
- suspendarea conturilor bancare.

Inspecţia Muncii:

- neachitarea salariului în termen;
- neeliberarea carnetului de muncă şi a sumelor ce se cuvin la eliberare;
- concedierea nelegitimă din funcţie;
- nerespectarea duratei normale a timpului de muncă;
- neperfectarea în formă scrisă a relaţiilor de muncă;
- reţineri nelegitime din salariu;
- neachitarea indemnizaţiei pentru concediul nefolosit, concediul de boală, concediul pentru îngrijirea copilului;
- recercetarea accidentelor de muncă;
- condiţii de muncă neadecvate;
- nerespectarea cuantumului minim al salariului stabilit de legislaţie;
- aplicarea sancţiunilor disciplinare cu abateri de la prevederile legislaţiei în vigoare.

Ministerul Afacerilor Interne:
- încălcarea legislației de către colaboratorii de poliție, procurori, judecători (abuzul de serviciu, aplicarea ilegală a forței fizice, examinarea subiectivă a petițiilor, tergiversarea termenelor de urmărire penală, examinarea cauzelor penale, reacționarea întârziată la apelurile cetățenilor, comportamentul brutal al colaboratorilor la locul de trai și în locuri publice etc.);
- fapte ilicite (infracțiuni, contravenții) comise de către persoane civile;
- asigurarea cu spațiu locativ;
- asigurarea cu pensie;
- asistența medicală;
- încadrarea/reîncadrarea în cadrul OAI;
- scrisori de mulțumire;
- alte chestiuni.

Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare:
- gestionarea terenurilor agricole;
- acordarea ajutorului material și financiar;
- acordarea creditelor și subvențiilor;
- subvenționarea pomiculturii;
- subvenționarea procurării tehnicii agricole;
- subvenționarea procurării produselor de uz fitosanitar;
- revitalizarea complexului zootehnic;
- activitatea serviciilor veterinare;
- activitatea instituțiilor științifice și colegiilor agricole;
- cereri de înmatriculare la studii;
- probleme legate de spațiul locativ;
- crearea stațiilor tehnologice de mașini;
- propuneri de modificare a legislației;
- angajarea în câmpul muncii;
- comercializarea produselor agricole;
- achitarea pentru producția livrată.

Ministerul Construcțiilor și Dezvoltării Regionale:
- construcții neautorizate, calitatea în construcții, construcția anexelor;
- urbanism, dezvoltarea teritoriului, instalarea cazanelor de încălzire autonomă și construcția mansardelor;
- gospodăria comunală, reparația spațiului locativ și asigurarea cu spațiu locativ;
- expertiza tehnică;
- ajutor financiar și cu materiale de construcții.

Ministerul Culturii:
- editarea de carte din bugetul de stat;
- conflictul dintre părinți și pedagogi în cadrul instituțiilor de învățământ artistic;
- conflictul dintre elevi și pedagogi în cadrul instituțiilor de învățământ artistic;
- problema spațiului locativ;
- salarizarea și pensiile mici ale persoanelor din domeniul culturii.

Ministerul Economiei:
- problemele economice;
- asistența socială;
- calcularea corectă a vechimii în muncă și stabilirea pensiei;
- încălcarea legislației muncii;
- etc.

Ministerul Educației:
- salarizarea;
- colectările de bani;
- abaterile de la obligațiunile de serviciu;
- condițiile de studii;
- etc.

Ministerul Muncii, Protecției Sociale şi Familiei:
- acordarea ajutorului material;
- acordarea ajutorului social;
- acordarea/reexaminarea gradului de invaliditate;
- cazarea în instituțiile din subordinea ministerului;
- acordarea protecției în asistența pentru copii;
- acordarea biletelor de tratament;
- recalcularea pensiei;
- modificări sau comentarii la legislație;
- acordarea încălțămintei ortopedice, cărucioarelor, aparatelor auditive;
- instituirea tutelei, îndemnizații pentru tutelă;
- eliberarea certificatului de salariu;
- angajarea în câmpul muncii;
- acordarea spațiului locativ;
- combaterea discriminării;
- calcularea vechimii în muncă;
- explicații la legislație;
- remunerarea muncii;
- legislația muncii;
- majorarea salariilor;
- etc.

Ministerul Sănătății:
- tehnologii medicale (spitalizarea pacienților, tratament operativ şi conservativ, investigații şi stabilirea diagnosticului cu folosirea tehnologiilor performante, tratament neadecvat);
- tratament peste hotarele RM;
- tratament sanatorial;
- cazuri de deces;
- asigurarea cu medicamente şi consumabile;
- nemulțumiri referitor la determinarea gradului de invaliditate;
- expertiza medico-legală;
- salarizarea lucrătorilor medicali;
- acces la informație;
- conflicte apărute în colective şi respectarea eticii medicale;
- încălcarea regimului sanitaro-epidemiologic;
- ajutor material;
- probleme cadre;
- spațiu locativ;
- CNAM;
- concediu medical;
- mulțumiri pentru lucrul efectuat de lucrătorii medicali;
- probleme de asigurare cu aparate auditive;

- probleme de protezare dentară;
- asigurarea localităților rurale cu lucrători medicali;
- deschiderea fostelor spitale de circumscripție;
- asigurarea cu transport sanitar a localităților;
- dezacordul cu activitatea farmaciilor private;
- dezacordul cu activitatea unor firme farmaceutice private amplasate în incinta instituțiilor medico-sanitare sau în imediata lor apropiere;
- etc.

Ministerul Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor:

- documentarea cu acte de identitate gratuit sau cu înlesniri;
- refuzul de perfectare a pașapoartelor naționale;
- solicitări de acordare sau renunțare la cetățenia RM;
- prestarea informațiilor cu caracter personal, în detrimentul divulgării și accesului la informații personale;
- înregistrări și radieri de la domiciliu în/din adresa indicată;
- perfectarea documentelor pentru plecarea cu trai permanent peste hotare;
- probleme ce țin de documentare cu certificate de înmatriculare a autovehiculelor, permise de conducere;
- probleme ce țin de înregistrarea autovehiculelor cu numere de înmatriculare transnistrene;
- reducerea statelor de personal în legătură cu reorganizarea întreprinderilor și restabilirea la serviciu;
- acordarea ajutorului financiar în legătură cu situația materială grea, eliberarea tehnicii de calcul cu titlu gratuit;
- comportamentul neadecvat al colaboratorilor subdiviziunilor teritoriale;
- nivelul inferior de acordare a serviciilor în cadrul activității Î.S. „Poșta Moldovei", în special, privind achitarea mandatelor electronice cu întârziere; neprimirea avizelor de recepție; achitarea pensiei cu întârziere; lipsa parțială a conținutului din trimiterile poștale; dezacordul cu despăgubirea materială primită etc.

Serviciul Vamal:

- comportamentul colaboratorilor vamali;
- înmatricularea mijloacelor de transport;
- modul de introducere și scoatere a bunurilor de către persoanele fizice;
- restituirea garanției financiare;
- reexaminarea deciziilor birourilor vamale;
- reținerea mărfurilor.

7. Numărul total al petițiilor examinate în anul 2009 cu depășirea termenului stabilit de legislație este de 614 petiții, inclusiv 560 – MED, 23 – IM, 22 – IFPS (cu excepția MMPSF, MS, care nu au oferit informații, precum și MAIA, informația căruia nu este concretă).
8. Informațiile instituțiilor publice denotă că:
   - în 16816 din petițiile examinate pe parcursul anului 2009 faptele expuse au fost confirmate (cu excepția ARM, IFPS, MAIA, MEC, MMPSF, SV, care nu au oferit informații) sau 45,8% din numărul total al petițiilor examinate, inclusiv 12773 – MED, 2975 – IM. Ponderea petițiilor, în care faptele expuse au fost confirmate, adresate fiecărei instituții, constituie: ARFC – 93,5%; DPR – 3,7%; IM - 83,8%; MAI – 8,5%; MCDR – 26,9%; MC – 97,8%; MED - 85,0%; MS – 1,1%; MTIC – 28,2%;
   - numărul cazurilor de încălcare a legislației expuse în petiții, care au fost anchetate (examinate) de către instituția publică, constituie 5484, inclusiv 2065 – MS, 1890 – MED, 781 – IM, 517 – MCDR (cu excepția ARFC, ARM, IFPS, MAIA, MEC, MMPSF, SV, care nu au oferit informații);
   - în urma examinării petițiilor numărul persoanelor restabilite în drepturi constituie 7084, inclusiv 2582 – IM, 2450 – MED, 1569 – MS (cu excepția ARFC, ARM, IFPS, MAIA, MCDR, MEC, MMPSF, MTIC, care nu au oferit informații);
   - numărul persoanelor sancționate în baza rezultatelor examinării petițiilor, în care au fost confirmate limitarea unor drepturi sau interese legale, adoptarea deciziilor ilegale și/sau cauzarea prejudiciului,

constituie 387, inclusiv 333 – IM (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MAI, MAIA, MEC, MMPSF, care nu au oferit informaţii);

- numărul petiţiilor primite în care se invocă încălcări ale legislaţiei cu caracter contravenţional sau penal, inclusiv privind cazurile de corupţie, este 524, inclusiv 153 – IM, 135 – MAI, 98 – DPR, 75 – SV (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MCDR, MEC, MMPSF, MS, care nu au oferit informaţii);
- numărul petiţiilor transmise pentru examinare instituţiilor/organelor competente constituie 3253, inclusiv 2000 – MED, 595 – MS, 483 – MAI (cu excepţia ARM, IFPS, MMPSF, care nu au oferit informaţii);
- numărul petiţiilor neexaminate/respinse constituie 590, inclusiv 500 – MED, 78 – MTIC (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MAIA, MCDR, MC, MMPSF, care nu au oferit informaţii);
- numărul total al petiţiilor în privinţa rezultatelor examinării cărora au fost informaţi petiţionarii constituie 27983 (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MMPSF, care nu au oferit informaţii);
- au fost satisfăcute 63 de cereri prealabile de contencios administrativ, inclusiv 43 – MAI, 11 – MS, precum şi au fost restabilite în drepturi în baza cererilor prealabile 102 persoane, inclusiv 43 – MAI, 31 – SV (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MAIA, MMPSF, MTIC, care nu au oferit informaţii);
- numărul cazurilor de încălcare a legislaţiei cu privire la petiţionare înregistrate în anul 2009 în cadrul instituţiilor publice şi funcţionarilor sancţionaţi al acestora constituie 17, inclusiv 9 – MTIC, 3 – MAI, 3 – MCDR (cu excepţia ARFC, IFPS, MMPSF, care nu au oferit informaţii).

9. Informaţia privind prejudiciul cauzat şi prejudiciul recuperat a fost prezentată doar de 3 instituţii: DPR, IM şi MCDR. În cazul DPR şi MCDR prejudiciul a fost evaluat cu calificative neclare: „0" (DPR) şi „prejudiciul cauzat – 318, prejudiciul recuperat – 229" (MCDR). Celelalte 12 instituţii, adică cea mai mare parte, nu a prezentat informaţia dată. În cazul cererilor prealabile de contencios administrativ 9 instituţii publice (ARFC, ARM, DPR, IFPS, MAI, MAIA, MMPSF, MTIC, SV) nu au prezentat informaţia dată. Celelalte instituţii au evaluat prejudiciul cauzat / prejudiciul recuperat ca rezultat al examinării cererilor prealabile cu calificative neclare: „0" (IM, MC, MEC, MS), „1" (MCDR), „concediere, restabilire" (MED). Din aceste motive, nu a fost posibilă evaluarea integrală a prejudiciilor cauzate şi recuperate.

   În problema privind recuperarea prejudiciului ca rezultat al examinării petiţiilor nu este clară (este inexplicabilă) şi trezeşte o deosebită îngrijorare poziţia MAI, care afirmă că „*petiţia nu poate servi ca bază pentru achitarea prejudiciului cauzat (bază poate servi doar decizia instanţei judecătoreşti)*". În legătură cu această afirmaţie este de menţionat următoarele:

   - în conformitate cu art. 12 alin. (1) din Legea cu privire la petiţionare, „*Organul sau persoana oficială cărora le-au fost adresate petiţiile sînt obligate: a) să examineze petiţiile, inclusiv cererile prealabile, în termenul stabilit de lege; b) să asigure restabilirea drepturilor lezate şi recuperarea, în condiţiile legii, a prejudiciului cauzat; ...*";
   - în conformitate cu art. 15 din Legea cu privire la petiţionare, „*În cazul cînd cerinţele expuse în petiţie sînt recunoscute legale, organul sau persoana oficială, care au adoptat decizia despre satisfacerea lor, sînt obligate să ia măsuri în vederea compensării prejudiciilor materiale, în condiţiile legii, să soluţioneze problema responsabilităţii persoanelor vinovate de încălcarea legii*";
   - în conformitate cu art. 4 alin. (1) din Legea cu privire la petiţionare, „*Prin petiţie ... se înţelege orice cerere, reclamaţie, propunere, sesizare, adresată organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluţionarea în termenul stabilit de lege a unei cereri*", iar potrivit Legii contenciosului administrativ[12], „*Orice persoană care se consideră vătămată într-un drept al său, recunoscut de lege, de către o autoritate publică, printr-un act administrativ sau prin nesoluţionarea în termenul legal a unei cereri, se poate adresa instanţei de contencios administrativ competente pentru a obţine anularea actului, recunoaşterea dreptului pretins şi repararea pagubei ce i-a fost cauzată*" (art. 1 alin. (2)), „*Cererea prealabilă se examinează de către organul emitent sau ierarhic superior ...*" (art. 15 alin. (1)), „*Organul emitent este în drept: ... b) să admită cererea prealabilă şi, după caz, să revoce sau să modifice actul administrativ*" (art. 15 alin. (2)) şi „*Organul ierarhic superior este în drept: ... b) să admită cererea prealabilă şi să anuleze actul administrativ în tot sau în parte, să oblige organul ierarhic inferior să repună în drepturi persoana respectivă ori, după caz, să revoce actul administrativ emis cu acordul său*" (art. 15 alin. (3)).

[12] Legea contenciosului administrativ nr. 793 din 10.02.2000 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 57 – 58 din 18.05.2000, art. 375).

Prin urmare, în conformitate cu legislația cu privire la petiționare, prin depunerea petiției persoana este în drept să ceară recuperarea prejudiciului cauzat, iar organul ori persoana oficială care a primit și a examinat petiția sunt obligate să asigure recuperarea acestuia.

10. În conformitate cu informațiile prezentate, controlul intern a fost efectuat în anul 2009 semestrial în DPR de către comisia responsabilă de examinarea petițiilor, în IM în cadrul monitorizării interne a activității inspectoratelor teritoriale de muncă, în cadrul MAI, MED (fără a indica executorul). În alte cazuri controlul intern este privit prin prisma:
    - evidenței examinării petițiilor efectuată săptămânal la ședințele operative, trimestrial și anual în cadrul ședințelor Colegiului (ARFC);
    - prezentării săptămânale conducerii a informației cu privire la executarea petițiilor (MAIA);
    - efectuării controlului respectării legislației în activitatea Inspecției de Stat în Construcții de către Procuratura mun.Chișinău (MCDR);
    - controlului permanent efectuat de fiecare instituție subordonată prin persoana responsabilă (MEC);
    - ținerii problemei la control și prezentarea săptămânală la ședințele operative pe lângă ministru a unui raport privind examinarea petițiilor, primirea cetățenilor în audiență și informarea petiționarilor, prezența întârzierilor la termenul de examinare, precum și ținerea permanentă concomitentă a problemei petițiilor în vizorul ministrului și discutarea la ședințele operative privind soluționarea problemelor abordate de către petiționari (MS);
    - desfășurării permanente a acestei activități în cadrul ședințelor de lucru pe lângă ministru (MTIC);
    - verificării efectuate concomitent cu redactarea raportului anual de totalizare (SV).

    În cazul altor instituții publice incluse în prezentul studiu ori se informează că controlul intern nu a fost efectuat în anul 2009 (ARM, MC), ori informația lipsește (IFPS, MMPSF).
11. Referitor la efectuarea în anul 2009 în cadrul instituțiilor subordonate a analizei funcționalității sistemului de petiționare, persoanele responsabile și rezultatele acesteia, am fost informați că:
    - în cadrul Inspecției Muncii la finele anului 2009 a fost analizată funcționalitatea sistemului de petiționare de către persoana responsabilă de executarea lucrărilor de corespondență și secretariat;
    - în cadrul MAI, în baza planului de activitate, Serviciul petiții al Secretariatului MAI efectuează analiza funcționalității sistemului de petiționare, cu întocmirea notei informative și raportarea ulterioară conducerii MAI;
    - în cadrul MCDR analiza funcționalității sistemului de petiționare este efectuată de către Secția secretariat. Conform HG nr.141 din 02.02.2006 și HG nr.1013 din 12.09.2007, ministerul prezintă trimestrial și anual informația cu privire la examinarea petițiilor și adresărilor cetățenilor către Guvern și trimestrial către Ministerul Justiției;
    - în cadrul MC analiza funcționalității sistemului de petiționare este efectuată în baza Programului electronic de evidență a documentelor și petițiilor „Managementul documentelor", însă nu se menționează persoana responsabilă;
    - în cadrul MEC analiza funcționalității sistemului de petiționare este efectuată de către persoana responsabilă de această activitate în fiecare instituție subordonată acestuia;
    - în cadrul MED pentru anul 2009 analiza funcționalității sistemului în cadrul instituției a fost efectuată de către consultantul superior Direcția resurse umane, secretariat și relații cu publicul;
    - în cadrul MS analiza datelor examinării petițiilor și adresărilor populației se face, după caz, în cadrul ședințelor operative ale Ministerului Sănătății, la finele cărora se adoptă decizii de ordin intern, întru lichidarea neajunsurilor;
    - în cadrul MTIC, semestrial, în baza HG nr.1013 din 12.09.2007, se efectuează analiza statistică privind asigurarea respectării dreptului la petiționare, informație și justiție, cu informarea Ministerului Justiției. De asemenea, la finele anului, în baza HG nr. 689 din 13.11.2009 MTIC prezintă Guvernului informația despre rezultatele analizei evidenței, examinării și soluționării petițiilor și adresărilor cetățenilor în cadrul aparatului central și subdiviziunilor structurale ale ministerului, precum și audiența acestora privind întrebările personale de către conducătorii MTIC și conducătorii instituțiilor, organizațiilor și întreprinderilor subordonate;
    - în cadrul SV analiza funcționalității sistemului de petiționare este efectuată zilnic de către șeful secției secretariat în conformitate cu sarcinile și responsabilitățile stipulate în fișa de post.

    În pofida acestor informații, nici o instituție din acestea nu a prezentat Nota informativă privind rezultatele analizelor efectuate pentru anul 2009, care se presupune că a fost prezentată autorităților respective.

În cazul ARFC, IFPS, MAIA, MMPSF informaţiile în acest sens nu au fost oferite. ARM informează că analiza lucrului cu petiţiile a fost imposibilă „în legătură cu reorganizarea" efectuată, DPR informează că „... nu s-a efectuat din cauza lipsei unui asemenea sistem".

12. În contextul întrebării privind implementarea măsurilor corective sau de înlăturare a eventualelor probleme cu care se confruntă instituţia în activitatea de funcţionare a sistemului de petiţionare:
    - ARFC informează că măsuri concrete de redresare a situaţiei se întreprind în cadrul şedinţelor Colegiului, însă nu sunt specificate măsurile implementate;
    - ARM atestă că întreprinde măsuri conform HG nr. 1013 din 12.09.2007 şi HG nr. 141 din 08.02.2006;
    - IM denotă că în cadrul tuturor întrunirilor conducerii Inspecţiei Muncii cu inspectorii de muncă sunt organizate seminare cu diferite tematici, sunt efectuate deplasări în teritoriu, şedinţe de lucru s.a., în cadrul cărora se atenţionează asupra necesităţii respectării întocmai a prevederilor Legii nr. 190 din 19.07.1994 şi a „Îndrumarului privind modul de examinare şi întocmire a răspunsurilor la petiţiile parvenite de la cetăţeni", aprobat prin Dispoziţia nr. 49 din 06.03.2007 a Inspectorului General de Stat al Muncii, şi aduse la cunoştinţa fiecărui inspector de muncă sub semnătură;
    - În cadrul MCDR sunt organizate seminare în scopul efectuării corecte a evidenţei de către funcţionari şi asigurarea controlului asupra termenului de examinare a petiţiilor;
    - MC utilizează Programul electronic de control a documentelor şi petiţiilor „Managementul documentelor";
    - MEC a informat că nu au fost înregistrate probleme în domeniu, dar la moment are loc perfectarea sistemului prin ajustarea programului de evidenţă;
    - MED a arătat măsurile privind respectarea termenului de examinare şi de informare a petiţionarului, precum şi păstrarea confidenţialităţii personalităţii petiţionarului;
    - MS aplică examinarea comisională a cazurilor de conflict dintre cetăţeni cu lucrătorii medicali, constituirea Comisiilor prin dispoziţia Ministerului Sănătăţii, ieşirea în teritoriu a specialiştilor ministerului şi specialiştilor de profil, în mod obligatoriu întâlniri cu petiţionarii pentru soluţionarea problemelor şi lichidarea cazurilor generatoare, în funcţie de gravitatea cazului, ulterior se discută în cadrul şedinţelor pe lângă viceminiştri, la finele cărora se adoptă decizii de ordin intern întru lichidarea neajunsurilor, reorientarea petiţiilor pe unele cazuri ieşite din comun către consiliile raionale pentru examinarea situaţiei existente la faţa locului;
    - SV, după caz, ia măsurile de rigoare pentru înlăturarea neajunsurilor şi perfecţionarea sistemului de petiţionare, cum ar fi: şedinţele de lucru cu colaboratorii vamali referitor la elucidarea problemelor şi emiterea unor circulare pentru birourile vamale în vederea atenţionării inspectorilor asupra respectării procedurii de petiţionare. Astfel, SV a dispus printr-o circulară remisă birourilor vamale ca la începutul anului 2010 în incinta fiecărei subdiviziuni teritoriale să fie afişat numărul liniei fierbinţi şi să se plaseze boxele pentru plângeri şi reclamaţii.

    MAI şi MTIC au informat că până în prezent nu au întâlnit dificultăţi în ceea ce priveşte implementarea sistemului de petiţionare sau nu se confruntă cu probleme în utilizarea şi implementarea sistemului de petiţionare, ceea ce denotă că în anul 2009 nu au implementat careva măsuri corective.

    DPR, IFPS, MAIA, MMPSF nu au prezentat informaţii la acest compartiment.

13. În capitolul privind implementarea în cadrul instituţiilor a programelor de instruire a funcţionarilor privind legislaţia cu privire la petiţionare, realizarea activităţilor de instruire, formele de instruire şi numărul persoanelor instruite se relevă că în cadrul ARM a fost organizat un curs de instruire a specialiştilor în problemele respectării procedurii de evidenţă şi examinare a petiţiilor; în cadrul DPR în permanenţă se predau lecţii de pregătire profesională cu studierea legislaţiei, în cadrul cărora o atenţie deosebită se acordă procedurii de examinare a petiţiilor; în cadrul IM instruirea în domeniu se efectuează în cadrul seminarelor, deplasărilor în teritoriu, şedinţelor de lucru, la care se atenţionează să se respecte prevederile legislaţiei; în cadrul MCDR a fost organizat un seminar cu privire la ţinerea lucrărilor de secretariat. De asemenea, în cadrul MAIA au fost instruite persoanele din secţiile de secretariat de la 2 întreprinderi nou-formate din subordinea ministerului. MC informează că pe parcursul anului, la solicitarea angajaţilor ministerului, li s-au oferit consultaţii la tema respectării legislaţiei cu privire la ţinerea lucrărilor de secretariat, lucrul cu petiţiile, audienţa cetăţenilor. MED a efectuat programe de instruire a tuturor funcţionarilor. SV informează că în cadrul fiecărui birou vamal au fost instruiţi colaboratorii vamali responsabili cu privire la legislaţia în vigoare referitor la modalitatea de primire, înregistrare, examinare şi informare a petiţionarilor, concomitent persoanele nou-angajate sînt familiarizate cu prevederile legislaţiei cu privire la petiţionare la cursurile de instruire organizate la Centrul de instruire a Serviciului Vamal. Însă informaţia dată nu este concretă, în special nu se indică cine a instruit, câte ore de instruire au fost organizate, dar, mai cu seamă, care este numărul persoanelor instruite.

MEC informează că la tema în cauză a instruit o persoană în cadrul Academiei de Administrare Publică. De asemenea, a fost instruită în cadrul AAP câte o persoană de la MS, MTIC.

În cazul ARFC se informează că directorul general al Agenției decide asupra necesității de instruire a funcționarilor, fără a prezenta o informație concretă.

În cadrul MAI conducerea Secretariatului a organizat un seminar de nivel republican cu toți șefii cancelariilor Serviciului Protecției Civile și Situațiilor Excepționale al MAI privind legislația cu privire la petiționare, la care au fost instruiți 25 de colaboratori nou-angajați.

În cazul IFPS și MMPSF informația la această întrebare nu a fost oferită.

14. Referitor la implementarea de către instituțiile publice a măsurilor de protejare a petiționarilor care semnalează nereguli se relevă că în cadrul DPR, MED, MTIC se realizează prin respectarea confidențialității informațiilor, inclusiv a celor descrise în petiții, și identitatea petiționarului contra voinței lui; nedivulgarea sursei de informare a neregulilor este măsura aplicată de către IM; MCDR protejează petiționarii prin acordarea consultațiilor juridice și instituirea zilelor de audiență la conducerea instituției; MEC arată că nu sunt necesare măsuri suplimentare, deoarece de această problemă se ocupă doar persoana – specialist în domeniul solicitat, adică prevede asigurarea confidențialității informației; MS protejează petiționarii prin deschiderea liniei telefonice verzi, la care pacienții își pot expune anonim opiniile și neregulile, li se va acorda consultații, precum și prin sporirea accesului pacienților și rudelor la luarea deciziilor.

SV arată că în cadrul Serviciului Vamal măsurile de protejare a petiționarilor care semnalează nereguli se efectuează în conformitate cu prevederile Legii privind activitatea operativă de investigații nr. 45 din 12.04.1994.

Conform ARM, la moment aceasta perfectează măsurile de protejare a petiționarilor. MAI informează că nu se ocupă de protejarea petiționarilor, ci doar de protejarea participanților la procesele penale. MAIA relevă că în cadrul acestuia nu a apărut necesitatea de a implementa măsuri de protejare a petiționarilor, MC arată că nu au fost semnalate astfel de cazuri.

În cazul ARFC, IFPS, MMPSF informația privind această întrebare nu a fost oferită.

15. În capitolul privind implementarea în cadrul instituțiilor a măsurilor de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare se relevă următoarele: în opinia MCDR și MED, măsură de prevenire constituie neexaminarea sau inacțiunea față de petițiile repetate cu aceleași întrebări, de la aceleași persoane, care nu conțin argumente ori informații noi și cărora li s-a oferit răspuns o dată; MTIC realizează prin respectarea cerințelor de înregistrare a petițiilor, prezentarea lor ministrului, remiterea lor spre examinare după competență în baza rezoluțiilor ministrului, ținerea strictă a evidenței și controlul asupra respectării cerințelor stabilite de legislație.

IM, MAI, MAIA, MC și MEC au arătat că nu au înregistrat cazuri abuzive, adică nu a fost nevoie de a implementa careva măsuri.

În cazul ARFC, ARM, DPR, IFPS, MMPSF, MS, SV lipsește informația privind această întrebare.

16. Referitor la supravegherea/controlul activității sistemului de petiționare în cadrul instituției am fost informați că în cadrul ARFC supravegherea este efectuată de către directorul general al Agenției; la fel, în cadrul DPR, MEC, supravegherea (controlul) este efectuată de către șeful instituției nemijlocit și, respectiv, de conducerea ministerului; în cadrul ARM activitatea sistemului de petiționare este supusă controlului de către conducerea Agenției și Direcția Juridică; în cadrul IM supravegherea a fost efectuată de către Direcția logistică și management intern a Ministerului Economiei și organele procuraturii; în cadrul MAI activitatea sistemului de petiționare este supravegheată și verificată de Direcția investigații și securitate internă a MAI; în cadrul MAIA au fost efectuate controale de către Procuratura Anticorupție, TI-Moldova, iar activitatea este supravegheată de către secțiile de petiții ale Aparatului Președintelui RM, Cancelariei de Stat și de către Direcția Juridică a ministerului; MCDR prezintă periodic Guvernului și Ministerului Justiției informația cu privire la examinarea petițiilor și adresărilor cetățenilor, iar controlul asupra activității sistemului este exercitat de către viceministru prin prezentarea săptămânală a informației de către Secția secretariat la ședințele operative; în cadrul MC sistemul de control al petițiilor este supravegheat de Serviciul relații cu publicul și secretariat prin intermediul Programului electronic „Managementul documentelor" (fără a indica cine supraveghează în întregime activitatea sistemului de petiționare); în cadrul MED supravegherea este efectuată de consultantul superior al Direcției resurse umane, secretariat și relații cu publicul; în cadrul MMPSF supravegherea este efectuată prin prezentarea periodică a informației privind examinarea petițiilor și documentelor Cancelariei de Stat; în cadrul MS supravegherea este efectuată prin prezentarea periodică a informațiilor privind examinarea petițiilor, adresărilor către Aparatul Guvernului, analiza, după caz, a informației în cadrul ședințelor operative ale ministerului, ținerea la control a termenului examinării petițiilor de către Serviciul Cancelarie a MS, aplicarea unor măsuri de către administrația MS; MTIC a arătat că

activitatea sistemului de petiţionare este supravegheată de către Cancelaria de Stat, informaţia respectivă este prezentată periodic Ministerului Justiţiei şi Guvernului; SV prezintă anual Guvernului şi Ministerului Justiţiei informaţia privind activitatea sistemului de petiţionare.

În cazul IFPS lipseşte informaţia privind această întrebare.

6. Informaţia oficială a Aparatului Parlamentului Republicii Moldova, Aparatului Preşedintelui Republicii Moldova şi Cancelariei de Stat a Republicii Moldova

1. Conform informaţiei oficiale prezentată de către **Aparatul Parlamentului Republicii Moldova,** în anul 2009 (vezi tabelul 2):
   - în adresa conducerii Parlamentului au parvenit 3221 de petiţii;
   - 2308 de petiţii au fost remise spre examinare organelor competente;
   - în adresa celor 15 instituţii publice incluse în studiu au fost expediate 672 de petiţii;
   - au fost transmise spre examinare organelor de drept 1043 de petiţii;
   - 913 de petiţii au fost dispuse spre examinare comisiilor permanente ale Parlamentului, subdiviziunilor Aparatului Parlamentului, inclusiv Secţiei petiţii şi audienţe.
2. Conform informaţiei oficiale a **Aparatului Preşedintelui Republicii Moldova,** în anul 2009:
   - în adresa Preşedintelui Republicii Moldova au parvenit 3700 de petiţii;
   - 2759 de petiţii au fost remise spre examinare organelor competente;
   - în adresa celor 15 instituţii publice incluse în studiu a expediat 621 de petiţii;
   - au fost transmise spre examinare: Procuraturii Generale – 237; Procuraturii mun.Chişinău – 86; procuraturilor raionale – 132 de petiţii.

În petiţii cetăţenii au abordat următoarele tematici:

Tematica abordată în petiţii	Numărul petiţiilor	% petiţiilor
Protecţia socială a populaţiei, inclusiv	**850**	**23,0**
– solicitarea ajutorului material	383	
– recalcularea şi majorarea pensiilor, a diferitelor tipuri de alocaţii şi îndemnizaţii	232	
– solicitarea diverselor forme de protecţie socială	119	
– anularea datoriilor pentru serviciile comunale, acordarea asistenţei sociale, solicitarea creditelor preferenţiale		
Probleme de drept, inclusiv	**771**	**20,8**
– lacune în activitatea organelor de drept	322	
– dezacordul cu decizia instanţei judecătoreşti	145	
– neexecutarea deciziilor instanţei judecătoreşti	65	
– tergiversarea dosarelor penale, încălcarea normelor deontologice de către colaboratorii organelor de drept, abuzuri în serviciu, acte de corupţie, încălcarea ordinii publice şi alte probleme de drept		
Chestiuni economice şi financiare, inclusiv	**309**	**8,4**
– diverse chestiuni financiare	156	
– rambursarea depozitelor bancare	55	
– achitarea dividendelor rezultate din participarea la privatizarea proprietăţii de stat contra bonuri patrimoniale	53	
– problemele privatizării	18	
– chestiuni din domeniul protecţiei drepturilor consumatorilor, stabilirii preţurilor, comerţului		
Administraţia publică locală şi centrală, inclusiv	**269**	**7,3**
– solicitări de audienţă la autorităţile publice	84	
– dezacordul cu modul de activitate a organelor administraţiei publice centrale	23	
Problemele fondului locativ, inclusiv	**206**	**5,6**
– solicitarea spaţiului locativ	189	
– dezacordul cu modul de gestionare a fondului locativ	10	
– problema reparaţiei spaţiului locativ	7	
– ameliorarea condiţiilor de trai, dezaprobarea calităţii serviciilor comunale		
Probleme din domeniul ocupării forţei de muncă	**163**	**4,4**
– dezacordul cu modul de remunerare a muncii	54	

Tematica abordată în petiții	Numărul petițiilor	% petițiilor
– abuzuri la numirea și eliberarea din funcție	45	
– solicitări de angajare în câmpul muncii	37	
– încălcarea legislației muncii	13	
– condițiile de muncă, asigurarea securității muncii, relațiile angajator – angajat		

3. Conform informației oficiale a **Cancelariei de Stat a Republicii Moldova,** în anul 2009:
   - în adresa Guvernului Republicii Moldova au parvenit 4465 de petiții și 468 de adresări electronice, inclusiv 485 de petiții în numele colectivelor, 187 de petiții anonime, 146 de petiții de la Parlament și Aparatul Parlamentului, 18 petiții de la Aparatul Președintelui;
   - 4246 de petiții au fost expediate spre examinare ministerelor și altor autorități administrative centrale și 747 de petiții - autorităților administrației locale;
   - în adresa celor 15 instituții publice incluse în studiu au fost expediate 2320 petiții;
   - în adresa organelor de drept au fost expediate: Procuraturii Generale – 474 de petiții; Procuraturii UTA Găgăuzia – 4; Curții Supreme de Justiție – 29; Consiliului Superior al Magistraturii – 13;
   - în cadrul Cancelariei de Stat au fost examinate 643 de petiții;
   - colaboratorii secției petiții au audiat 848 de cetățeni; în cadrul audiențelor au fost depuse 139 de cereri.

   În petițiile examinate (4765) cetățenii au abordat următoarele tematici:

Tematica abordată în petiții	Numărul petițiilor	% petițiilor
Acordarea ajutorului material și financiar	683	14,3
Dezacordul cu modul de soluționare a problemelor privind activitatea organelor de drept	576	12,1
Depășirea atribuțiilor de serviciu și abuzul de putere	327	6,9
Asigurarea cu spațiu locaitiv și ameliorarea condițiilor de trai	207	4,3
Gospodăria comunală și amenajarea teritoriului	201	4,2
Stabilirea pensiei	192	4,0
Probleme de muncă (angajare, concediere, achitarea restanțelor la salarii)	183	3,8
Economie și finanțe (acordarea de mijloace pentru dezvoltarea localităților)	178	3,7
Revendicări în domeniul educației, îmbunătățirea condițiilor de activitate	177	3,7
Soluționarea problemelor ce țin de domeniul ocrotirii sănătății	176	3,7
Activitatea administrației publice locale	166	3,5
Asistența socială	124	2,6
Remunerarea muncii	122	2,6
Activitatea autorităților publice centrale	113	2,4
Executarea deciziilor de judecată	110	2,3
Acordarea creditelor	100	2,1
Gazificarea	74	1,6
Folosirea terenurilor în localitățile urbane și rurale	70	1,5
Cultele	68	1,4
Transportul de pasageri	60	1,3
Contestarea deciziilor judecătorești	58	1,2
Accesul la informație	56	1,2
Inițiative legislative, tălmăcirea actelor normative	54	1,1
Agricultura și industria alimentară	53	1,1
Electrificarea	47	1,0
Indexarea depunerilor bănești	42	0,9

4. La capitolul privind supravegherea implementării și respectării legislației cu privire la petiționare Cancelaria de Stat s-a referit la normele art. 23 din Legea cu privire la petiționare, precum și la HG nr. 208 din 31.03.1995.

   Totodată, s-a specificat că „*Cancelaria de Stat, ca modalitate de verificare a funcționării sistemului de petiționare în cadrul instituțiilor publice, a solicitat ministerelor, altor autorități administrative centrale, prezentarea informațiilor analitice, până la 20 ianuarie 2010, privind organizarea și evaluarea lucrului cu petițiile și acordarea audienței*”.

Tabelul 2

Informația oficială cu privire la petițiile primite în anul 2009 de către Aparatul Parlamentului Republicii Moldova, Aparatul Președintelui Republicii Moldova, Cancelaria de Stat a Republicii Moldova, petițiile expediate ministerelor și altor autorități centrale, autorităților administrative locale și organelor de drept

Indicatori	TOTAL
Numărul petițiilor parvenite în adresa Guvernului RM în anul 2009	
- petiții scrise	4465
- adresări electronice	468
Numărul petițiilor expediate spre examinare altor instituții publice	
- ministerelor și altor autorități administrative centrale	4246
- autorităților administrative locale	747
Numărul petițiilor expediate organelor de drept	
- Procuraturii Generale	474
- Procuraturii UTA Găgăuzia	4
- Curții Supreme de Justiție	29
- Consiliului Superior al Magistraturii	13
Numărul petițiilor examinate în cadrul Cancelariei de Stat	643
Numărul cetățenilor audiați de către Secția petiții a Cancelariei de Stat	848

Indicatori	TOTAL
Numărul petițiilor parvenite în adresa Președintelui RM în anul 2009	3700
Numărul petițiilor remise spre examinare organelor competente	2759
Numărul petițiilor transmise spre examinare organelor Procuraturii	
- Procuraturii Generale	237
- Procuraturii mun.Chișinău	86
- procuraturilor raionale	132

	TOTAL
Numărul petițiilor parvenite în adresa conducerii Parlamentului	3221
Numărul petițiilor remise spre examinare organelor competente	2308
Numărul petițiilor transmise spre examinare organelor de drept	1043
Numărul petițiilor dispuse spre examinare comisiilor permanente ale Parlamentului, subdiviziunilor Aparatului Parlamentului	913

Indicatori	ARFC	ARM	DPR	IFPS	IM	MAI	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL
Numărul total al petițiilor transmise spre examinare de către Cancelaria de Stat	58	61	0	13	7	202	93	153	56	291	247	813	253	61	12	2320
Numărul total al petițiilor transmise spre examinare de către Aparatul Președintelui Republicii Moldova	21	9	0	6	55	75	46	7	19	60	57	137	92	28	9	621
Numărul total al petițiilor transmise spre examinare de către Aparatul Parlamentului Republicii Moldova	15	89	0	8	7	172	25	29	15	57	88	66	89	9	3	672

7. Examinarea paginilor electronice ale instituţiilor publice, informaţiilor afişate şi mijloacelor amplasate la intrarea în sediul acestora

Ţinând cont de cerinţele legislaţiei cu privire la petiţionare, în special, ale Hotărârii de Guvern nr. 668 din 19.06.2006, a fost examinată informaţia plasată pe paginile electronice oficiale ale instituţiilor publice incluse în prezentul studiu. De asemenea, au fost examinate informaţiile afişate şi mijloacele amplasate la intrarea în instituţiile publice sau în preajma acestora, care au menirea de a facilita funcţionarea eficientă a sistemului de petiţionare.

Situaţia care se atestă în momentul verificării acestora (în perioada efectuării prezentului studiu) este caracterizată de datele prezentate în anexa 3.

Datele prezentate în tabel denotă că cea mai mare parte din instituţiile publice incluse în prezentul studiu dispun de pagini electronice, pe care sunt amplasate unele informaţii necesare publicului şi potenţialilor petiţionari. Excepţie face doar ARM, care în prezent nu dispune de o pagină electronică în reţeaua Internet în legătură cu reorganizarea fostei Agenţii Rezerve Materiale, Achiziţii Publice şi Ajutoare Umanitare în Agenţia Rezerve Materiale şi Agenţia Achiziţii Publice.

Este de menţionat că în pagina precedentă a ARMAPAU au survenit modificări, pagina dată fiind totalmente transformată în pagina web a Agenţiei Achiziţii Publice utilizată de ultima. În prezent pentru ARM se creează o nouă pagină (www.rezerve.gov.md) care se intenţionează să fie pusă în funcţionare în luna iulie 2010. Din motivul lipsei paginii web a ARM, nu este cazul de a prezenta o evaluare a prezenţei pe aceasta a informaţiei necesare privind funcţionarea sistemului de petiţionare în cadrul acestei instituţii.

Cu referire la alte instituţii se constată că pe pagina web a acestora sunt plasate următoarele informaţii:

- denumirea instituţiei;
- datele privind conducătorul (conducătorii) instituţiei publice;
- datele de contact (adresa poştală, telefon, fax, e-mail), în unele cazuri şi a subdiviziunilor teritoriale (cu excepţia DPR);
- telefonul de încredere / linia fierbinte sau linia verde (cu excepţia DPR), precum şi datele privind funcţionarea acestuia (IFPS, MAIA, MCDR, MTIC);
- programul de primire în audienţă de către conducerea instituţiei publice (cu excepţia DPR, IM);

S-a dovedit a fi destul de dificilă situaţia şi la alte capitole. Astfel, doar pe paginile electronice ale MAI, MC, MS sunt plasate textele unor documente ce reglementează activitatea sistemului de petiţionare şi lipseşte vreun document pe paginile ARFC, IFPS, IM, MAIA, MCDR, MEC, MED, MMPSF, MTIC, SV (aici ţinem cont de faptul că pagina DPR este o parte componentă a paginii MAI). De asemenea, se constată că:

- informaţia privind depunerea petiţiilor a fost plasată pe pagina web doar de către IFPS, MTIC şi SV, dar nu a fost plasată de către ARFC, DPR, IM, MAI, MAIA, MCDR, MC, MEC, MED, MMPSF, MS;
- informaţia privind subdiviziunea şi/sau persoana responsabilă de activitatea de petiţionare a fost plasată doar de către MAI, MAIA, MS şi MTIC, dar nu a fost relevată plasarea acesteia de către ARFC, DPR, IFPS, IM, MCDR, MC, MEC, MED, MMPSF, SV.

O deosebită îngrijorare prezintă faptul că nici una din instituţiile incluse în studiu nu a plasat pe pagina web informaţia privind:

- petiţiile înregistrate şi examinate (numele petiţionarilor, petiţiile cărora au fost înregistrate, numărul de înregistrare şi rezumatul problemelor pe care solicită să fie rezolvate), precum şi datele privind soluţionarea acestora;
- rezultatele activităţii sistemului de petiţionare în cadrul instituţiei publice în anul 2009 cu analiza informaţiei respective, problemele şi sarcinile pe viitor.

Deci, prin intermediul paginilor web instituţiile publice nu au asigurat accesul deplin la informaţie. În acest sens cel mai mult se evidenţiază DPR care nu a plasat pe pagina sa electronică circa 70% din informaţia necesară, după care urmează IM (60%), ARFC, MCDR, MEC, MED, MMPSF (50%), IFPS, MAIA, MC, SV (40%), MS, MTIC (30%).

La capitolul privind afişarea informaţiei şi amplasarea unor mijloace la intrarea sau în preajma instituţiei, care ar facilita sau contribui la sporirea eficienţei activităţii sistemului de petiţionare, se atestă situaţia următoare.

Informaţia privind depunerea petiţiilor nu a fost afişată la intrarea nici a unei instituţii publice incluse în studiu. Pentru a facilita depunerea petiţiilor, au fost plasate unele informaţii utile, cum ar fi informaţia privind subdiviziunile instituţiei, numele, prenumele funcţionarilor, telefonul de contact, numărul biroului etc., iar în unele cazuri au fost instalate şi aparate de telefon. Asemenea informaţii au fost plasate la intrarea în ARFC, IFPS, MAI, MC, MEC, MED, MMPSF, MS, SV, iar aparatele de telefon au fost instalate la intrarea în ARFC, IFPS, MAI, MC, MEC, MED.

Programul de audienţă a cetăţenilor de către conducerea instituţiei este afişat doar la ARFC, MAI, MCDR (a viceminiştrilor), MS, MTIC şi SV, dar nu este afişat la ARM, DPR, IFPS, IM, MAIA, MCDR (a ministrului), MED, MMPSF şi MTIC.

Boxe pentru corespondenţă sau petiţii sunt instalate la ARM, DPR, IFPS, MAI, MAIA, MC, MEC, MED, MMPSF, MS, MTIC şi SV, dar nu sunt instalate la ARFC, IM, MCDR.

8. Analiza petiţiilor înregistrate/examinate de către instituţiile publice

Analiza materialelor privind petiţiile primite, înregistrate, examinate şi soluţionate de către instituţiile publice în anul 2009 a fost posibilă şi realizată cu sprijinul acordat de către CCCEC ca Secretariat al SNPCC prin expedierea în adresa conducătorilor instituţiilor publice a solicitării respective, atitudinii corecte manifestată de către conducerea instituţiilor publice care au dispus organizarea activităţii în cadrul acestora, ajutorul acordat de către funcţionarii desemnaţi în calitate de persoane de contact la efectuarea prezentului studiu, precum şi de către persoanele responsabile de evidenţa şi păstrarea petiţiilor.

În scopul realizării obiectivelor prezentului studiu au fost analizate circa 100 de petiţii adresate în anul 2009 fiecăreia din instituţiile publice incluse în studiu. De asemenea, au fost analizate răspunsurile oferite petiţionarilor şi documentele care au fost acumulate în legătură cu examinarea petiţiei respective. Excepţie fac MC, care în anul 2009 a primit şi examinat un număr mai mic de 100 de petiţii, precum şi ARM, petiţiile şi materialele căreia pe anul 2009 au fost transmise pentru păstrare Agenţiei Achiziţii Publice. Din aceste motive, în cazul MC au fost analizate toate petiţiile primite şi examinate în anul 2009 (73 de petiţii, cu toate că informaţia oficială este de 90), iar în cazul ARM nu a fost posibil să se efectueze această activitate şi să se aprecieze eforturile depuse de către ARM.

În urma analizei petiţiilor se poate constata că cele 14 instituţii publice, în principiu, au primit, au înregistrat, au examinat petiţiile şi au informat ulterior petiţionarii despre rezultatele examinării şi soluţionării acestora. Pentru argumentarea răspunsurilor în cazurile respective au fost anexate copiile documentelor. Acest aspect este mai evidenţiat la ARFC, DPR, IFPS, MAI, MTIC, SV. În răspunsurile adresate petiţionarilor au fost indicate şi normele respective ale legislaţiei pe care se bazează acestea.

Petiţiile primite şi examinate în anul 2009 se păstrează la cancelariile instituţiilor publice în dosare cusute sau în mape pentru documente, sau în boxe de carton (din lipsă de mape). Petiţiile sunt mai bine aranjate, păstrate (cusute sau ambalate în mape) la ARFC, DPR, IFPS, MAI, MAIA, MC, MEC, MTIC, SV. Din lipsă de mape sau de un număr suficient de acestea se relevă o situaţie mai dificilă privind păstrarea petiţiilor în unele instituţii, cum ar fi: IM, MCDR, MMPSF, MS.

Este îngrijorătoare situaţia privind păstrarea petiţiilor la MED. În momentul efectuării studiului, doar petiţiile primite de la Aparatul Preşedintelui, Aparatul Parlamentului şi de la Guvern se păstrau la Cancelarie aranjate în mape pentru documente. Restul petiţiilor, adică cea mai mare parte, se aflau la funcţionarii ministerului. La unii funcţionari se aflau doar răspunsurile la petiţiile examinate de ei, iar la alţi funcţionari – petiţiile examinate de aceştia şi răspunsurile prezentate cu documente acumulate pe caz pentru o perioadă de câţiva ani (parţial 2008, 2009, parţial 2010). Această situaţie contravine actelor normative în vigoare, conform cărora se interzice păstrarea la funcţionari a petiţiilor examinate şi a materialelor acumulate pe caz. Anume din motivul situaţiei descrise persoana de contact nu a avut posibilitatea de a asigura accesul la toate petiţiile primite şi examinate de către MED în anul 2009 pentru a selecta aleatoriu petiţionarii, care urmau a fi incluşi în sondaj în conformitate cu metodologia stabilită (vezi mai jos). De aceea, în cazul MED au fost supuse analizei doar petiţiile primite de la Aparatul Preşedintelui, Aparatul Parlamentului şi de la Guvern, precum şi petiţiile care se păstrau la doi funcţionari ai ministerului.

În urma analizei petiţiilor din anul 2009 au fost depistate un şir de neajunsuri atât în acţiunile instituţiilor publice şi funcţionarilor acestora, cât şi în acţiunile petiţionarilor. Astfel, în activitatea instituţiilor publice au fost depistate următoarele neajunsuri:

a) înregistrarea ca petiții a solicitărilor de informații, a unor scrisori informative, a unor denunțuri privind săvârșirea infracțiunilor și alte solicitări, care depășesc limitele noțiunii de petiții;

Asemenea lucruri au fost depistate la DPR, IFPS, MAI.

Exemple. *În calitate de petiții au fost înregistrate:*

- *solicitările pentru obținerea certificatului (a informației) despre (ne) implicarea în careva accidente rutiere într-o perioadă de timp (la DPR);*
- *scrisoarea de mulțumire adresată de către o persoană la DPR pentru acțiunile efectuate și măsurile întreprinse de către aceasta pentru soluționarea unei probleme;*
- *denunțul unui deputat adresat MAI;*
- *plîngerea (penală) a unei persoane adresată MAI, în care se afirmă că petiționarul a fost traumat prin împușcătură în picior și amenințat cu moartea, adică afirmă comiterea unor infracțiuni;*
- *raportul de concediere a unui inspector (MAI);*

b) examinarea doar a unei părți din problemele formulate în petiție fără examinarea altora;

Exemplu. *Un petiționar a adresat MEC o petiție, în care relevă probleme legate de privatizarea unei întreprinderi, confecționarea la întreprindere a utilajului pentru producerea munițiilor etc. În răspunsul oferit de către MEC se informează despre examinarea doar a unei întrebări, dar la alte întrebări răspunsurile lipsesc. Totodată, petiția nu a fost readresată altei instituții sau unui organ de drept competent;*

c) examinarea abaterilor de la legislație fără respectarea prevederilor privind tratarea conflictului de interese, ceea ce ar putea influența examinarea obiectivă a petițiilor;

Exemplu. *Petiția, în care petiționarul se plânge pe acțiunile inspectorului SPR CGP Chișinău, a fost examinată de către SPR CGP Chișinău (DPR);*

d) transmiterea petiției spre examinare funcționarului pe care petiționarul s-a plâns și alte forme de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare;

Astfel de petiții au fost depistate la MAIA, MS, MTIC.

Exemple. *Un petiționar a adresat o petiție, în care se descriu neajunsurile în activitatea întreprinderii „Tutun CTC" SA și se invocă încălcări ale legislației din partea conducerii acesteia, în special, concedieri nejustificate ale specialiștilor în domeniu, cheltuieli nerationale, condiții nocive de lucru, abateri de la normele sanitare, alte încălcări. Conducerea MAIA a dispus ca petiția dată să fie examinată de către directorul general al întreprinderii „Tutun CTC" SA, pe care petiționarul s-a plâns, apoi MAIA a oferit răspuns petiționarului, punând la bază răspunsul directorului întreprinderii respective.*

Un condamnat a adresat o petiție MS, în care descrie acțiunile ilegale ale medicului-șef al unui penitenciar. Din materialele pe caz rezultă că pentru faptul că s-a plâns la MS acesta a fost chemat de medicul-șef al penitenciarului și a fost bătut cu pumnii și picioarele, a fost amenințat și atenționat că n-o să-l mai scape nimeni din mâinile lui, nici Departamentul (penitenciar), nici Procuratura, nici MS. Petiționarul are frică de medicamentele medicului-șef al penitenciarului, de injecțiile puse de acesta. Petiția dată a fost readresată de către MS Departamentului Instituții Penitenciare al MJ, dar nu organului de drept competent pentru cercetarea cazului;

e) netransmiterea petițiilor, în care se invocă încălcări cu caracter administrativ sau penal, spre examinare organelor competente;

Astfel de petiții au fost relevate la MAIA, MEC, SV, MED, MAI, MS, ARFC.

Exemple. *Un grup de membri ai unei catedre de la Universitatea Agrară de Stat a adresat o petiție la MAIA, în care se plâng pe acțiunile șefului catedrei, în special, că acesta i-a impus pe studenți să colecteze și să-i dea bani șefului catedrei pentru a le pune note, șantajează și amenință studenții, cere de la ei bani etc. Petiția dată a fost transmisă pentru examinare rectorului Universității, dar nu a fost readresată spre examinare organului de drept competent.*

Un grup de membri ai întreprinderii „Franzeluța" SA a adresat o petiție, în care se descriu neajunsurile în activitatea întreprinderii și se invocă încălcări ale legislației din partea conducerii întreprinderii „Franzeluța", în special, utilizarea abuzivă a resurselor societății. Petiția a fost readresată de Cancelaria de Stat MAIA spre examinare. MAIA a considerat că petiția este o scrisoare anonimă care nu se examinează. Petiția nu a fost readresată spre examinare organului de drept sau de control competent.

O persoană a adresat o petiție MEC, în care se abordează problema recalculării pensiei. MEC a informat petiționarul că problema cu privire la recalcularea pensiei ține nemijlocit de competența Casei Naționale de Asigurări Sociale, unde urmează să se adreseze, dar MEC nu a readresat petiția dată CNAS.

O persoană a adresat o petiție SV, în care se invocă estorcarea de mită de către lucrătorii vamali. Petiția nu a fost readresată spre examinare organelor Procuraturii sau CCCEC;

f) examinarea de către instituția publică a petițiilor, inclusiv anonime, în care se invocă cazuri de încălcare a legislației cu caracter administrativ sau penal, fără readresarea acestora spre examinare organului de drept sau de control competent;

Astfel de cazuri au fost depistate la MAIA, DPR, MEC, IFPS, SV, MED.

Exemple. *Un grup de petiționari din s.Maximovca Anenii Noi s-au adresat cu o petiție la MAIA în care invocă abuzuri la Institutul de cercetări în zootehnie şi veterinarie. Pentru soluționarea petiției MAIA a creat un grup de lucru pentru examinarea celor invocate în petiție, însă petiția nu a fost readresată pentru examinare organului de drept competent.*

Un grup de persoane au adresat o petiție MEC, în care invocă încălcări ale legislației de către conducerea întreprinderii „Tutun CTC" SA, însă MEC nu a readresat petiția spre examinare organelor de control sau de drept competente.

Un petiționar a adresat o petiție SV, în care invocă sustragerea de la un cetățean al Italiei a unei sume de 1000 euro în cadrul controlului efectuat în postul vamal Aeroport. Cazul descris în petiție a fost cercetat de către Direcția Securitate Internă a SV, dar petiția nu a fost transmisă spre examinare organelor Procuraturii sau CCCEC.

Un petiționar a adresat o petiție MED, în care invocă „cumpărarea" notelor la examenele de bacalaureat, rezolvarea contestărilor cu bani, luarea de bani de către directoarea unei instituții preuniversitare dintr-o localitate a raionului Soroca. Petiția a fost examinată de către MED cu ieşirea la fața locului, dar nu a fost transmisă spre examinare organelor Procuraturii sau CCCEC.

Un grup de părinți au adresat prim-ministrului o petiție, în care se invocă estorcarea de bani şi produse de la copiii care învață la şcoala de arte, precum că copiii sunt obligați să lucreze la domiciliul şi la lotul de pământ a unuia din profesorii de la şcoala de arte. Petiția a fost readresată MC, care a examinat-o, dar nu a transmis-o spre examinare organului de drept competent.

Un grup de persoane au adresat MS o petiție, în care se invocă diverse abateri şi încălcări ale legislației, mai cu seamă, abuzuri comise de către medicul-şef al unui spital raional: utilizarea mijloacelor de transport publice în scopuri personale, vânzarea unei clădiri a spitalului şi procurarea în această clădire a apartamentului pentru fiică, neajunsuri ce țin de funcționarea sistemului informațional, ajutoarele umanitare, acoperirea cheltuielilor neoficiale pe contul pacienților, achiziții de bunuri, reparații etc. Petiția a fost examinată de MS, dar nu a fost transmisă spre examinare după competență organului de drept;

g) lipsa răspunsului petiționarului sau a mesajului în adresa petiționarului privind readresarea petiției acestuia spre examinare altei instituții competente ori a informației precum că petiționarul a fost într-o altă modalitate informat despre aceasta;

Astfel de cazuri au fost depistate la MAIA, DPR, MEC, SV, MED, MC, MAI, MMPSF, MTIC, ARFC.

Exemple. *Un grup de 35 de persoane au adresat o petiție MAIA, în care se plâng că muncitorii de la Stațiunea Tehnologică Experimentală „Codru" nu au primit salariile şi îndemnizațiile de concediu pentru unele perioade de activitate. Răspunsurile petiționarilor printre documentele examinate lipsesc.*

Una din petițiile înregistrate la DPR a fost remisă spre examinare CP Ungheni, despre care fapt nu a fost informat petiționarul.

Una din petițiile înregistrate la MEC a fost readresată Ministerului Ecologiei fără a informa petiționarul.

În răspunsul la una din petițiile înregistrate la MMPSF se menționează că la următoarea şedință a Consiliului de Administrație a FR va fi luată decizia privind acordarea ajutorului material şi că petiționarul va fi informat suplimentar, însă un alt răspuns lipseşte.

Aceste neajunsuri trezesc o deosebită îngrijorare, în special, cazurile menţionate privind examinarea de către instituţiile publice a petiţiilor, în care se invocă încălcări ale legislaţiei cu caracter administrativ sau penal şi/sau netransmiterea acestor petiţii spre examinare organului de drept sau de control competent. Este de menţionat, în primul rând, că doar organele competente prevăzute de legislaţie sunt autorizate să cerceteze cazurile administrative sau penale. De exemplu, conform legislaţiei cazurile de corupţie pot fi examinate/cercetate doar de către organele Procuraturii şi CCCEC, dar nu de MAIA, MEC, MED, IFPS, SV etc. Reprezentanţii unor instituţii publice au arătat că conducătorul instituţiei decide personal care petiţii urmează a fi transmise organelor de drept şi care nu, precum că şi remiterea acestor petiţii organelor de drept nu are nici un sens, dacă, de regulă, refuză pornirea

urmăririi penale. Reprezentanții acestor instituții publice mai motivează aceasta prin faptul că în structura acestora sunt prezente și funcționează Direcțiile de Securitate Internă care cercetează cazurile administrative și penale descrise în petiții, ceea ce este în contradicție cu legislația în vigoare, în special, Codul contravențional și Codul de procedură penală. De exemplu, nu este stipulat de legislație că Direcția Securitate Internă a IFPS sau SV au competența de a cerceta orice infracțiune, în special, actele de corupție. De aceea, consider că toate aceste petiții, în care se invocă încălcări ale legislației cu caracter administrativ sau penal urmează a fi în mod obligatoriu transmise spre examinare organului de control sau de drept competent (prevăzut de Codul contravențional sau Codul de procedură penală), inclusiv în cazurile în care în cadrul instituției date funcționează Direcția Securitate Internă și chiar dacă DSI este parte componentă a unui organ de control sau de urmărire penală, dar cu alte competențe. Cu atât mai mult, aceste petiții urmează a fi transmise organelor competente în cazul când acestea au fost primite și înregistrate de către instituțiile publice, profilul de activitate al cărora diferă de cel al organelor specializate. Aceasta se referă, bunăoară, la MAIA, MED, MEC, MC, MMPSF, MS, MTIC etc.

Pe lângă cele menționate mai sus, în urma analizei petițiilor înregistrate la cele 14 instituții publice incluse în prezentul studiu au fost relevate și alte neajunsuri, cum ar fi:

h) examinarea la nivel central, minister a multor probleme minore, care urmează și ar putea fi soluționate de subdiviziunile teritoriale sau de către autoritățile locale;

De exemplu, în cadrul MMPSF, MS, MED, MTIC etc. sunt înregistrate și examinate sute sau mii de petiții. Problemele formulate în acestea necesita a fi soluționate de către instituțiile subordonate din teritoriu sau autoritățile locale respective, cum ar fi: acordarea ajutorului material sau social, rezolvarea problemelor privind calcularea vechimii în muncă sau calcularea mărimii pensiei, procurarea unor medicamente, plasarea bolnavilor în spital, acordarea gradului de invaliditate, învoirea de a nu frecventa orele de religie, soluționarea conflictelor la casele de cultură etc. Similar pot fi observate multe petiții legate de comportamentul neadecvat al funcționarilor, calitatea joasă a serviciilor acordate, de exemplu, a unor funcționari fiscali, de poliție, vamă, de documentare a populației, a oficiilor sociale, instituțiilor de învățământ etc. Se poate concluziona că în multe cazuri în subdiviziunile teritoriale nu este asigurată responsabilitatea cuvenită a funcționarilor acestora, precum și nu este asigurată autonomia locală, în special, economică, nivelul respectiv de responsabilitate și colaborarea suficientă cu acestea. Ca rezultat, la ministere sosesc mii de petiții. Funcționarii acestor ministere consumă mult timp pentru rezolvarea multiplelor întrebări relativ minore, care nu ar trebui să intre în atribuțiile acestora. Astfel, ministerele și organele centrale respective devin intermediari între petiționari și instituțiile subordonate sau autoritățile locale, ceea ce diminuează rolul ministerelor și instituțiilor centrale respective. Mai mult, examinarea petițiilor și rezolvarea problemlor expuse în ele este efectuată de către funcționari fără a fi eliberați de îndeplinirea altor sarcini de bază conform obligațiilor de funcție. Ar putea fi că în mai multe instituții publice, din motivul unui număr mare de petiții, unele din ele să fie examinate superficial și aplicate soluții neadecvate pentru rezolvarea problemelor formulate;

i) aplicarea neadecvată a normelor privind secretul fiscal;

S-a relevat că în mai multe cazuri IFPS a refuzat să prezinte rezultatele obținute privind examinarea petițiilor, invocând excesiv secretul fiscal. De exemplu, fondatorul unei SRL a relevat abuzuri de serviciu în activitatea directorului acesteia, de aceea, a solicitat IFPS verificarea activității societății. În urma verificărilor efectuate IFPS a stabilit existența încălcărilor, dar a refuzat să prezinte petiționarului rezultatele controlului fiscal efectuat la SRL, fondatorul căreia este, făcând trimitere la art.131 alin. (5) din Codul fiscal. Sau, de exemplu, Comitetul sindical al unei societăți pe acțiuni a adresat IFPS petiția colectivă în care se invocă încălcări ale legislației cu caracter fiscal la întreprindere. IFPS a verificat informația din petiție, inițiind un control fiscal, dar a refuzat să prezinte Comitetului sindical al întreprinderii informația privind rezultatele controlului fiscal efectuat, făcând trimitere la art.131 alin. (5) din Codul fiscal. A informat doar că au fost calculate suplimentar impozite, taxe și plăți, sancțiuni fiscale și alte acțiuni din care rezultă admiterea încălcărilor fiscale la întreprindere. Răspunsurile IFPS contravin normelor privind accesul la informație și nu permit persoanelor respective să întreprindă măsurile cuvenite pentru a-și proteja drepturile sale.

j) în unele cazuri unii demnitari de stat sunt substituiți de către soțiile acestora la primirea petițiilor și supravegherea executării acestora;

De exemplu, un petiționar a adresat o petiție soției unui demnitar de stat. Aceasta din urmă a remis petiția la MMPSF, care a examinat-o și a informat atât petiționarul, cât și soția demnitarului de stat.

k) se mai observă că nu se asigură transparența cuvenită prin informarea publicului despre problemele frecvente, modul de rezolvare a acestora pentru a preveni depunerea mai multor petiții;

De exemplu, la MEC au fost înregistrate mai multe petiții legate de problema gazificării. Cred că în cazul în care ar fi fost asigurată transparența cuvenită, numărul petițiilor legate de aceeași problemă s-ar fi diminuat.

l) în urma analizei petiţiilor în cadrul instituţiilor publice nu au fost relevate cazuri când vreo problemă sau vreo neînţelegere între petiţionar şi instituţia publică ar fi fost soluţionată prin intermediul instituţiei de mediere;

Mai mult, în multe cazuri de neînţelegere între petiţionar şi instituţia publică sau când petiţionarii nu erau de acord cu deciziile privind soluţiile aplicate la rezolvarea petiţiilor, instituţiile publice recomandau petiţionarilor să se adreseze în instanţa de judecată pentru contestarea deciziilor.

m) trezesc îngrijorare cazurile când unii petiţionari se adresează cu probleme alarmante în cele mai înalte instanţe (până la Preşedintele ţării) pentru ca, în final, să se ateste că faptele descrise în petiţie nu s-au adeverit.

De exemplu, o persoană s-a adresat cu o petiţie la Preşedintele Parlamentului Mihai Ghimpu, în care se plângea pe faptul reţinerii ilegale de către un colaborator de poliţie, afirmând că a fost „*legat cu sârmă de gât*" şi urcat cu forţa în maşină. De asemenea, acesta a afirmat că „*în CPZ noaptea mă băteau cu pumnii, picioarele, dubinca, scaune în cap peste tot*". El a întrebat „*în ce constă treaba*" şi i s-a răspuns că este bănuit în furtul unor animale, iar în continuare i-au spus că el are mulţi bani, că a fost peste hotare. El mai afirmă în petiţie „*ca să rezolv această problemă trebuie să le dau maşina sau 6000 euro*", „*m-am adresat la Procuratură, la judecător, nu iau nici o măsură*". Pe de altă parte, din răspunsul MAI rezultă că faptele expuse nu s-au confirmat, că persoana în cauză a ignorat cerinţele legitime ale colaboratorului de poliţie, a manifestat opunere de rezistenţă, de aceea i s-a aplicat sancţiunea - arest administrativ 15 zile, iar leziuni corporale nu au fost evidenţiate la examinarea medicală.

Aici apare întrebarea rezonabilă, cine are dreptate, petiţionarul, care s-a adresat în cele mai înalte instanţe, sau instituţia publică?

Este de menţionat că asemenea cazuri când se depun petiţii, în care se invocă diverse abateri disciplinare, încălcări ale normelor de conduită sau încălcări ale legislaţiei, în special, legate de corupţie, şi în urma examinării cărora se informează că faptele nu s-au adeverit, au fost relevate la majoritatea instituţiilor publice incluse în prezentul studiu.

În urma analizei petiţiilor au fost relevate, de asemenea, un şir de neajunsuri în acţiunile petiţionarilor. Ţinând cont şi de unele aspecte ale sondajului efectuat printre petiţionari, pot fi generalizate următoarele neajunsuri principale:

a) unii petiţionari nu ţin cont sau ignoră cerinţele formulate pentru depunerea unei petiţii;

Astfel, au fost relevate cazuri când petiţionarii au indicat în petiţie doar numele acestora, dar nu au indicat adresa de la domiciliu, sau au indicat o adresă a locuinţei pe care în timpul apropiat va părăsi-o, sau îşi schimbă adresa juridică (a întreprinderii), sau în care nu locuieşte, dar în realitate locuieşte pe altă adresă (în altă localitate sau la vilă), sau nu indică patronimicul în timp ce în localitatea dată există mai multe persoane cu acelaşi nume şi prenume, sau indică o adresă, pe care casa este la etapa de construcţie, sau indică o adresă incompletă, iar lucrătorii oficiilor poştale nu cunosc adresatul, din care motiv petiţionarul nu poate fi informat sau nu-i poate fi acordat ajutorul respectiv;

b) unii petiţionari semnează şi indică în petiţie numele altei persoane sau adresează petiţia în numele unei persoane care în localitatea indicată în petiţie nu există, sau petiţionarul se prezintă în numele persoanei pe o adresă în care nu locuieşte, sau în petiţie se indică o adresă care nu există;

De exemplu, o persoană a adresat MC o petiţie în care a indicat numele altei persoane şi s-a prezentat ca „angajat" la Teatrul Naţional de Stat „Vasile Alecsandri" din Bălţi (este indicat numele persoanei). Teatrul a informat TI-Moldova că în perioada 1990 – 2009 în colectivul acestuia persoana cu numele indicat nu a fost în calitate de angajat. Aceasta ar indica că cazurile descrise, mai degrabă, sunt nişte forme de utilizare abuzivă a sistemului de petiţionare de către persoanele respective;

c) ceea ce ţine de cerinţele faţă de întocmirea unei petiţii se relevă că în mai multe cazuri petiţionarii nu ţin cont sau ingnoră logica simplă că petiţia ar trebui să cuprindă toate elementele pertinente referitoare la subiectul abordat şi să evite detaliile inutile, să fie redactată clar şi lizibil;

S-ar putea observa că multe petiţii nu sunt clare şi lizibile, dar, mai cu seamă, nu cuprind elementele referitoare la subiectul abordat, nu se ţine cont de faptul că trebuie să se evite detalii inutile. De exemplu, o persoană a adresat o petiţie MS, petiţia fiind scrisă pe 8 pagini format A4 cu un scris neciteţ. Petiţionarul descrie foarte mult situaţia, din care nu se înţelege clar în ce constă problema şi ce solicită acesta.

La capitolul dat este necesar de menţionat, totodată, că aceste cerinţe nu sunt reglementate de legislaţia RM, ceea ce creează condiţii specifice pentru asemenea neajunsuri, de aceea se impune completarea legislaţiei în acest sens;

d) unii petiţionari nu cunosc normele elementare ale legislaţiei şi nu depun petiţiile organelor competente;

Exemple. *Un petiţionar s-a adresat cu o petiţie către un deputat în Parlament în care solicită acordarea de ajutor material pe motiv de boală, în timp ce acest ajutor urma să fie solicitat de la organele de asistenţă socială.*

Un petiționar dintr-o localitate a raionului Orhei s-a adresat cu o petiție către CRP Orhei în care solicită cercetarea acțiunilor ilegale ale unui polițist, dar nu s-a adresat organelor Procuraturii.

Pentru soluționarea problemei privind adopția copilului un petiționar s-a adresat cu o petiție unui deputat în Parlament, dar nu autorităților tutelare şi în instanța de judecată.

O persoană s-a adresat la ARFC cu o petiție pentru a i se întocmi şi elibera titlul de autentificare a dreptului deținătorului de teren. Persoana, nefiind satisfăcută de modul cum a fost rezolvată problema şi de răspunsul primit, nu a contestat decizia ARFC în contenciosul administrativ, ci s-a adresat la ARFC cu mai multe petiții repetate, care nu se examinează.

Unii petiționari au adresat MAIA, MED, MS, SV etc. petiții în care solicită examinarea unor cazuri de abuz de funcție, mituire, sustragere de bunuri sau alte acte de corupție, în timp ce asemenea petiții urmau a fi remise organelor specializate anticorupție, CCCEC sau Procuraturii Anticorupție.

Mai mult, unii petiționari au depus petiții adresate Preşedintelui țării cu întrebări, care urmau a fi examinate de către alte instituții.

Exemple. *Un petiționar s-a adresat cu o petiție către Preşedintele RM în care a solicitat un ajutor în privința înscrierii audio a vocii pentru participarea la concursuri.*

Un petiționar s-a adresat cu o petiție către Preşedintele RM în care a solicitat perfectarea buletinului de identitate;

e) unii petiționari depun petiții, inclusiv repetate, în care pretind la soluționarea pozitivă a unor întrebări, dar aceştia nu respectă normele stabilite de legislație, actele normative în vigoare ori prezintă situația în mod eronat, ofensator;

Exemple. *O persoană s-a plâns la MS că nu este satisfăcută de asistența medicală acordată ei. Din materialele acumulate pe caz rezultă că petiționarul în calitate de pacient pe parcursul ultimilor ani a refuzat controlul medicilor de familie, medicilor specialişti, nu administrează medicamentele prescrise, nu respectă indicațiile şi tratamentul în condiții de staționar. De asemenea, acesta nu a permis comisiei de expertiză medicală a vitalității intrarea în apartament şi examinarea lui pentru acordarea gradului I de invaliditate, motivând că nu are nevoie de astfel de documentație, el doreşte doar recalcularea pensiei. Petiționarul a refuzat spitalizarea programată pentru intervenție chirurgicală gratuită.*

O persoană a adresat o petiție MS în care solicită tratamentul unei rude bolnave de tuberculoză. Din materialele acumulate ca rezultat al examinării petiției se relevă că bolnavul a fost anterior internat în spitalul de tuberculoză şi acesta a fost externat pentru încălcarea regimului (abuz de alcool).

O persoană a adresat o petiție unui deputat în Parlament în care se plânge că în oficiul de asistență socială sect. Buiucani „нет информации на русском языке, а господствует молдавский один". CM Chişinău informează că „Accesibilitatea asistenței sociale în cadrul DAS sect.Buiucani este asigurată prin traducerea informației în limba rusă".

O persoană a adresat o petiție IM în care se plânge că a lucrat la o întreprindere şi nu i s-a achitat salariul. În urma verificării efectuate IM nu a stabilit careva documente, care ar dovedi existența raporturilor de muncă între persoană şi întreprindere.

O persoană a adresat o petiție ARFC în care solicită înregistrarea unei stații de purificare a apei în lipsa documentelor ce confirmă acest obiect, precum şi în lipsa reală a unor construcții capitale.

O persoană a adresat o petiție ARFC în care solicită înregistrarea unui teren şi a casei de locuit, în timp ce acesta a ocupat terenul în mod abuziv şi a construit neautorizat o casă de locuit;

f) unii petiționari pretind la soluționarea pozitivă a unor întrebări, care depăşesc limitele stabilite de legislație, actele normative;

Exemple. *O persoană a adresat o petiție MED în care solicită să fie scutită de plata taxei de studii în instituția superioară de învățământ, în timp ce persoana dată la sesiunea de iarnă avea 4 restanțe.*

O persoană a adresat o petiție MED în care solicită să i se ofere o cameră de locuit în Institutul de calificare a pedagogilor, în timp ce persoana în cauză nu activa în cadrul unei instituții de învățământ, iar spațiile Institutului dat având o altă destinație.

O persoană a adresat o petiție prim-ministrului în care solicită să i se acorde cetățenia Republicii Moldova unei alte persoane care este cetățean al altui stat, să-i acorde acestuia o casă în satul natal şi să-i asigure o pensie decentă sau o bursă de creație.

O persoană a adresat o petiție unui deputat din Parlament în care solicită să fie încadrat în organele afacerilor interne, având profesia de zootehnician. Totodată, la petiție se anexează un dosar personal în care se indică că este membru al PCRM din 2009.

O persoană a adresat o petiție MAI în care solicită reangajarea în organele afacerilor interne. Anterior în privința acestei persoane, care a activat în cadrul unui comisariat de poliție timp de 10 luni, au fost pornite 2 cauze penale: o cauză pentru abuz în serviciu, cauza fiind clasată, iar a doua cauză pentru falsificarea de documente, pentru care a fost amendat cu 3000 de lei.

O persoană cu gradul III de invaliditate a adresat o petiție MS în care solicită să i se acorde gradul II de invaliditate pentru că, având gradul III, nu poate să se angajeze în câmpul muncii.

Un petiționar a adresat o petiție MMPSF în care solicită aprecierea deciziei instanței de judecată privind divizarea apartamentului, precum şi roagă de a interveni la Curtea Supremă de Justiție pentru examinarea atentă a deciziei instanței de judecată şi revizuirea acesteia.

Un petiționar a adresat o petiție MMPSF în care solicită 3000 de lei pentru tratarea dinților, procurarea alimentelor, medicamentelor şi suplimentar informează că suma rămasă o va oferi executorului judecătoresc pentru achitarea încălzirii.

Un petiționar a adresat o petiție Preşedintelui RM în care solicită să-i anuleze înscrierea în carnetul de muncă precum că „a fost eliberată în baza unui articol", nu poate să se angajeze şi stă la evidență la oficiul forței de muncă.

Un petiționar a adresat o petiție MTIC în care solicită achitarea sumelor pentru eliberarea din funcție în conformitate cu hotărârea instanței de judecată. Totodată, acesta mai cere achitarea prejudiciului moral în mărime de 100 mii lei, sumă care nu rezultă sau nu este arătată în hotărârea instanței de judecată.

Un conducător al unei firme a adresat o petiție Preşedintelui RM în care solicită ajutor, sprijin pentru a contribui la încheierea contractelor de achiziții publice, motivând că firma pe care o conduce nu câştigă la licitațiile de achiziții publice organizate;

g) unii petiționari privesc rezolvarea problemelor prin prisma apartenenței politice şi a unei eventuale înțelegeri între ei şi reprezentanții instituțiilor publice bazată pe o apartenență politică, care reprezintă un acord în care petiționarul respectiv îşi asumă angajamentul, de exemplu, să susțină persoana sau partidul respectiv în campania electorală în schimbul rezolvării problemelor personale;

Exemple. *O persoană a adresat o petiție unui deputat din Parlament în care solicită sprijin în vederea admiterii fiicei sale la studii la USM cu finanțarea din bugetul de stat, invocând că petiționara este simpatizantă a acestui partid.*

Un grup de tineri au adresat o petiție Preşedintelui Parlamentului în care afirmă că „vă susținem în campania electorală" şi „vă rugăm să ne ajutați sau să ne cadonați un centru muzical pentru a petrece discoteca".

Un petiționar a adresat o petiție conducerii unui partid în care solicită 200 de scaune pentru instituția superioară de învățământ, informând, totodată, că „наш коллектив надежный избиратель представителей Вашей партии".

Un conducător al căminului cultural dintr-o localitate rurală a adresat o petiție prim-ministrului în care informează că simpatizează partidul pe care îl prezintă, că „lumea" din localitate i-a „susținut dând pentru ... (partid) peste 70% din voturi" şi roagă să li se ofere aparataj de sonorizare în valoare de circa 20 mii lei.

O persoană s-a adresat către Preşedintele RM cu o petiție în care informează despre obținerea rezultatelor la alegeri şi îndeplinirea cu succes a misiunii de partid, de aceea roagă să intervină la soluționarea problemei de reangajare a acestuia în funcția ...

h) unii petiționari au depus petiții repetate în care solicită distincții de stat;

De exemplu, o persoană a depus petiții la MC şi Preşedintele RM în care solicită să i se acorde ordinul „Gloria Muncii".

i) unii petiționari, neavând mijloacele respective, îşi permit cheltuieli exagerate şi solicită sau pretind la scutiri şi înlesniri.

Exemplu. *Un petiționar cu starea materială joasă s-a plâns că în 8 zile a vorbit în sumă de 511 lei de la un număr de telefon fix la unul mobil şi în legătură cu aceasta roagă Guvernul să-i mărească pensia de 2 ori, să-i ofere scutiri pentru convorbirile telefonice şi alte înlesniri.*

Totalitatea acestor și altor eventuale neajunsuri diminuează mult eficiența sistemului de petiționare. Consider că în asemenea condiții mai multe probleme ale cetățenilor, altor persoane ar putea rămâne nerezolvate, iar drepturile și interesele legitime ale acestora – limitate. În asemenea condiții pătimesc atât instituțiile publice și funcționarii acestora, cât și potențialii petiționari, care au nevoie să-și realizeze drepturile și interesele lor legitime.

9. Sondajul de opinie privind funcționarea sistemului de petiționare în instituțiile publice

În scopul realizării prezentului studiu, în cadrul celor 15 instituții publice incluse în studiu, precum și printre petiționari a fost efectuat un sondaj privind funcționarea sistemului de petiționare.

9.1. Metodologia sondajului

Opinia instituțiilor publice privind funcționarea sistemului de petiționare în cadrul acestora a fost relevată prin chestionarea funcționarilor implicați în activitățile desfășurate la funcționarea sistemului în cauză, adică printre funcționarii, care primesc, înregistrează, examinează petiții și prezintă răspunsuri petiționarilor, precum și celor implicați în activitatea de organizare a audienței cetățenilor de către conducerea instituției, examinarea problemelor care aceștia le-au adresat.

Pentru efectuarea sondajului în cadrul instituțiilor publice numărul funcționarilor și persoanele concrete care urmau să participe la sondaj au fost determinate de către reprezentanții instituțiilor publice (prin intermediul persoanelor de contact și/sau conducătorii unor subdiviziuni ale instituției). În total în sondaj au fost incluși 228 funcționari, inclusiv ARFC – 11; ARM – 7; DPR – 13; IFPS – 11; IM – 20; MAI (cu DPR) – 57; MAIA – 8; MCDR – 16; MC – 10; MEC – 15; MED – 12; MMPSF – 11; MS – 17; MTIC – 18; SV – 15.

Chestionarea funcționarilor a fost efectuată în perioada martie – mai 2010, cu utilizarea unui chestionar unic pentru funcționarii tuturor instituțiilor publice (chestionarul cu rezultatele sondajului vezi anexa 4).

Întrebările, care au fost puse reprezentanților instituțiilor publice, se referă la: modalitățile de petiționare; informarea publicului privind datele de contact și modul de funcționare a sistemului de petiționare; primirea, înregistrarea, examinarea, soluționarea petițiilor; audiența cetățenilor; eficacitatea funcționării sistemului de petiționare; examinarea abaterilor disciplinare, normelor de conduită și cazurilor de încălcare a legislației cu caracter administrativ și penal expuse în petiții; instruirea funcționarilor la tema dedicată funcționării sistemului de petiționare; efectuarea controlului intern al activităților sistemului de petiționare; analiza periodică a funcționării sistemului de petiționare; asigurarea confidențialității informației cu caracter personal; utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare; impedimentele ce diminuează eficiența sistemului de petiționare; nivelul de încredere în capacitatea sistemului de a asigura protecția drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor; responsabilități și sancțiuni; asigurarea transparenței funcționării sistemului; depunerea petițiilor de către funcționari, obiecțiile privitoare la funcționarea sistemului de petiționare și propunerile de îmbunătățire a activităților acestuia.

Opinia petiționarilor privind funcționarea sistemului de petiționare în cadrul instituțiilor publice centrale incluse în studiu (cu excepția ARM) a fost relevată prin chestionarea petiționarilor, petițiile cărora au fost înregistrate și examinate de către instituțiile publice în cauză. În cazul ARM nu a fost posibilă efectuarea acestui sondaj din motivul reorganizării efectuate a fostei ARMAPAU și transmiterii pentru păstrare a materialelor privind petițiile înregistrate și examinate de către ARMAPAU la Agenția Achiziții Publice nou-creată.

În cadrul sondajului au fost selectați aleatoriu (cu excepția MED, motivul vezi mai sus) cel puțin câte 100 de petiționari de la fiecare instituție publică, ținând cont de numărul total al petițiilor înregistrate/examinate de către instituția publică respectivă (cu excepția MC, care în anul 2009 a înregistrat/examinat un număr mai mic de 100 petiții). În total pentru efectuarea sondajului dat au fost selectați 1501 de petiționari, inclusiv ARFC -108; DPR – 108; IFPS – 104; IM – 105; MAI (cu DPR) – 259; MAIA – 109; MCDR – 102; MC – 73; MEC – 109; MED – 109; MMPSF – 103; MS – 107; MTIC – 103; SV – 110.

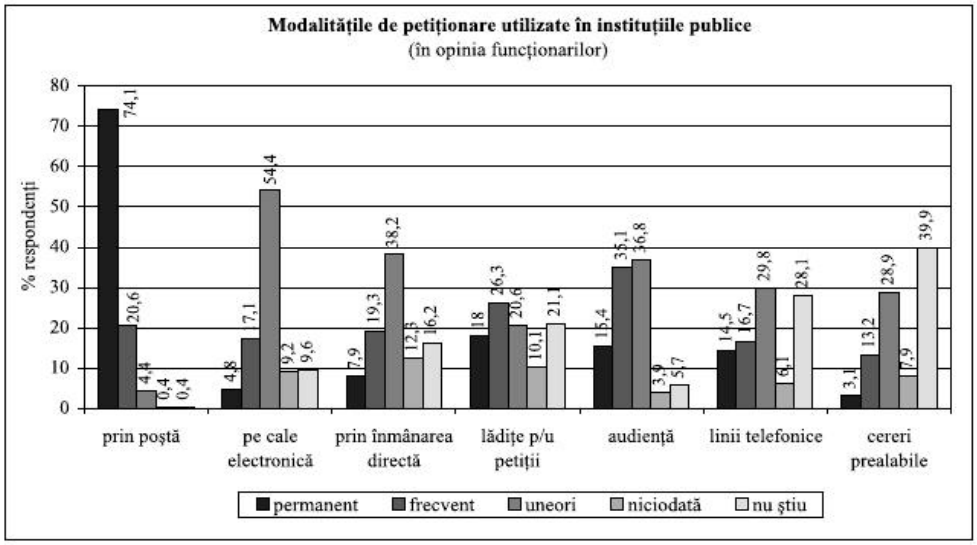
Chestionarea petiționarilor a fost efectuată prin poștă în perioada martie – mai 2010, cu utilizarea unui chestionar unic pentru toți petiționarii (chestionarul cu rezultatele sondajului vezi anexa 5). Numărul petiționarilor, care au oferit răspuns la chestionar până la data de 15 iunie 2010 este: în cazul ARFC – 19; DPR – 24; IFPS – 26; IM – 20; MAI (cu DPR) – 63; MAIA – 21; MCDR – 27; MC – 18; MEC – 23; MED – 25; MMPSF – 21; MS – 25; MTIC – 24; SV – 11, în total 323, ceea ce constituie 21,5% din numărul total al respondenților incluși în prezentul sondaj. Răspunsurile la chestionar prezentate după data de 15 iunie 2010 nu au fost incluse în calculele efectuate ulterior. Ponderea petiționarilor, care nu au oferit răspuns la chestionar este comparativ mare, de accea nu putem considera că rezultatele sondajului efectuat printre petiționari este reprezentativ și că reflectă opinia deplină a

petiționarilor. Totodată, putem considera că răspunsurile celor 21,5% din petiționarii, care au oferit răspunsuri la chestionar, reflectă tendințele principale în acest domeniu.

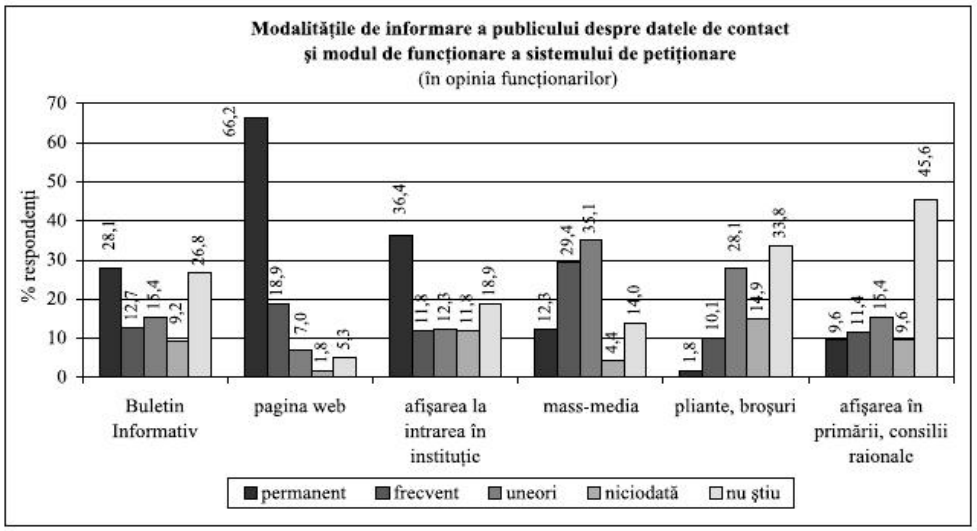
Întrebările, care au fost puse petiționarilor, se referă la rezolvarea problemelor adresate, depunerea anterioară a petițiilor, implementarea de către instituțiile publice a măsurilor pentru soluționarea problemelor expuse în petiții, primirea cetățenilor în audiență, utilizarea și funcționarea liniei telefonice de încredere, eficacitatea funcționării sistemului de petiționare, restabilirea în drepturi și repararea prejudiciului cauzat, asigurarea confidențialității informației cu caracter personal, utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare, nivelul de încredere în capacitatea sistemului de a asigura protecția drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor, impedimentele ce diminuează eficiența sistemului de petiționare, obiecțiile privind funcționarea sistemului de petiționare și propunerile de îmbunătățire a activităților acestuia.

9.2. Rezultatele succinte ale sondajului printre funcționarii instituțiilor publice

9.2.1. Cunoașterea de către funcționari a situației privind activitățile efectuate în cadrul funcționării sistemului de petiționare



Se relevă că la mai multe întrebări funcționarii au răspuns „nu știu". Se constată că mulți respondenți nu cunosc răspunsul la întrebările legate de modalitățile de petiționare utilizate în cadrul instituției (în special, dacă este utilizată în instituție depunerea cererilor prealabile în cadrul procedurii de contencios administrativ – 39,9% din respondenți), de informarea publicului privind datele de contact ale instituției și modul de funcționare a sistemului de petiționare (în special, prin afișarea informațiilor la primării, consilii raionale și alte locuri publice – 45,6% din respondenți), dacă se efectuează analiza periodică a activității instituției ce ține de funcționarea sistemului de petiționare (18,4% din respondenți), dacă se respectă programul de primire a cetățenilor în audiență (17,5%), dacă se asigură confidențialitatea informației cu caracter personal (12,3%), dacă cazurile de nerespectare a legislației cu privire la petiționare sunt examinate în cadrul instituției (18,9%), dacă se asigură transparența (7,9%), cum se procedează în instituție în cazul în care în petiție se relevă o încălcare cu caracter administrativ sau penal (6,6%), dacă s-a făcut abuz de sistemul de petiționare (până la 31,1%) etc. [13]



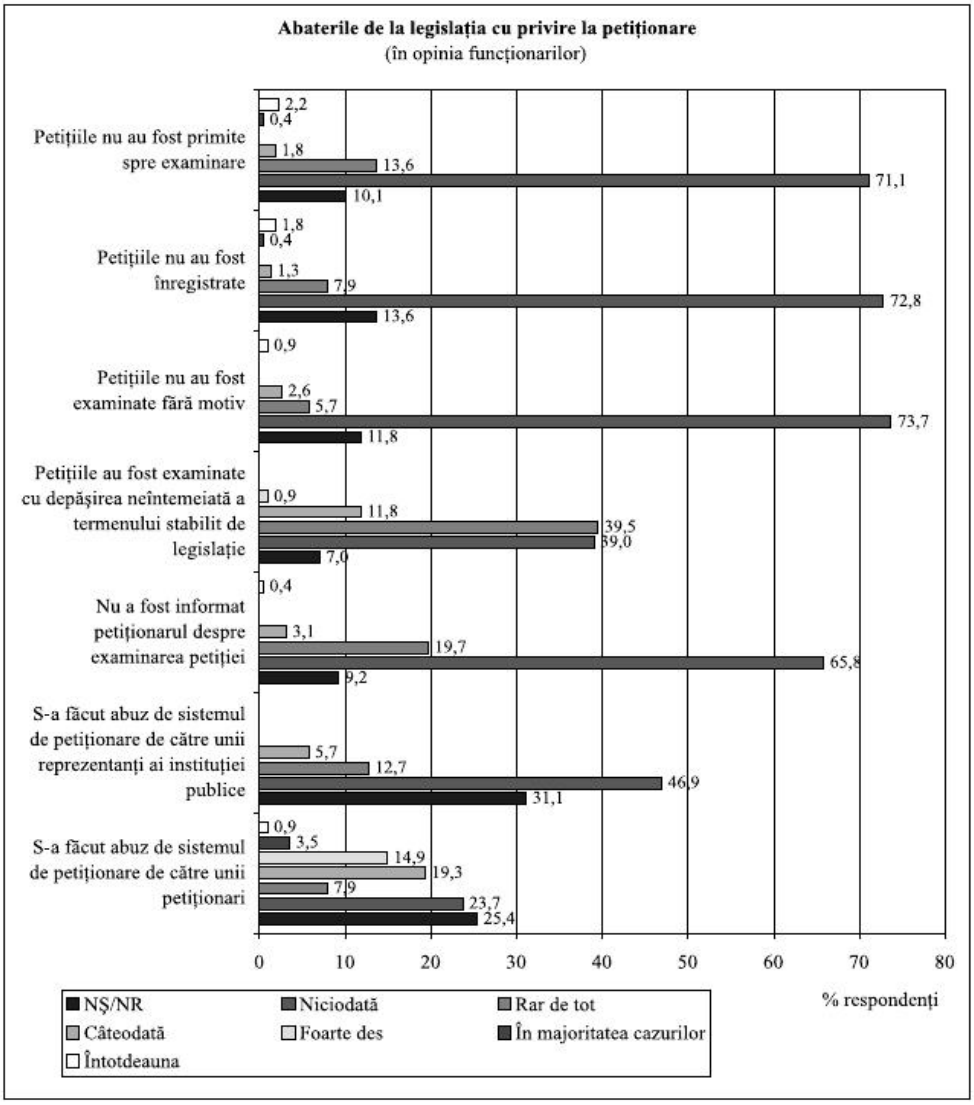
Se mai relevă că funcționarii în multe cazuri au opinii diametral opuse privind aceeași întrebare. Numărul funcționarilor care prezintă unele răspunsuri și numărul funcționarilor care oferă răspunsuri opuse „concurează", iar uneori sunt foarte aproape după mărime. Această situație se observă nu numai în rezultatele generalizate ale celor 15 instituții publice, ci și în cadrul

[13] **Notă**: în diagrame, tabele și pe parcursul întregului text diferențele până la 100% o constituie non-răspunsurile respondenților.

aceleiaşi instituţii. De exemplu, 31,2% din funcţionari au arătat că liniile telefonice sunt utilizate „permanent" sau „frecvent", iar 35,9% – că acestea sunt utilizate „uneori" sau „niciodată". Sau 50,5% din funcţionari au arătat că petiţionarea prin primirea în audienţă este utilizată „permanent" sau „frecvent", iar 40,7% – că asemenea modalitate are loc „uneori" sau „niciodată". Sunt comparabile şi datele privind depunerea cererilor prealabile în cadrul procedurii de contencios administrativ (16,3% - „permanent" sau „frecvent", 36,8% – „uneori" sau „niciodată") etc. La fel, referitor la întrebarea privind informarea publicului despre datele de contact ale instituţiei şi modul de funcţionare a sistemului de petiţionare 41,7% din respondenţi au arătat că prin mass-media se informează publicul „permanent" sau „frecvent", iar 39,5% – că prin mass-media se informează doar „uneori" sau „niciodată"; prin afişarea informaţiilor la primării, consilii raionale şi în alte locuri publice (21% şi, respectiv, 25%), la intrarea în instituţie (48,2% şi, respectiv, 24,1%) etc. Evident, apare întrebarea, cum în aceeaşi instituţie un funcţionar oferă răspunsul „permanent", iar alt funcţionar din aceeaşi instituţie oferă răspunsul „niciodată"?

De asemenea, se mai relevă că funcţionarii au arătat variante contradictorii sau dispersate de răspunsuri la întrebările, cum se procedează în cazurile în care în petiţie se relevă o abatere disciplinară sau o încălcare a normelor Codului de conduită din partea unui funcţionar, o încălcare cu caracter penal sau administrativ, cine efectuează controlul intern al respectării legislaţiei în activităţile sistemului de petiţionare în cadrul instituţiei publice, cine efectuează analiza activităţii instituţiei ce ţine de funcţionarea sistemului de petiţionare şi alte întrebări. De exemplu, într-o instituţie unii funcţionari au arătat că controlul intern este efectuat de către şeful cancelariei/secretariatului, iar şeful cancelariei a arătat în acelaşi timp că acest control este efectuat de către conducătorul instituţiei.

Analizând datele sondajului, nu este clar, cine examinează o abatere disciplinară, cine poartă răspundere (Comisia de etică, serviciul control intern, serviciul personal, o comisie specială sau conducătorul instituţiei). Totodată, o bună parte din funcţionari consideră că materialele pe cazurile de abatere disciplinară sau o încălcare a normelor de conduită sunt transmise organului de control sau de drept competent. De asemenea, sunt dispersate opiniile referitor la examinarea petiţiilor în care se relevă o încălcare cu caracter administrativ sau penal. Mai mult, doar 36,8% din funcţionari consideră că materialele pe caz sunt transmise organului de control sau de drept competent. Ceilalţi funcţionari consideră că aceste cazuri sunt examinate de către conducător, Comisia de etică, serviciul control intern, serviciul personal, comisia specială, responsabilii zonali etc.



Aceste şi alte date arată că o bună parte din funcţionarii instituţiilor publice nu cunosc suficient situaţia privind funcţionarea sistemului de petiţionare în instituţia în care activează şi modul de realizare a diverselor activităţi ce ţin de funcţionarea acestui sistem. Totodată, activităţile privind funcţionarea sistemului de petiţionare nu sunt clar determinate în cadrul instituţiei publice.

9.2.2. Modalităţile de petiţionare utilizate

În conformitate cu rezultatele sondajului, 94,7% din respondenţi au arătat că modalitatea de petiţionare prin poştă este efectuată „permanent" sau „frecvent", în timp ce cea de-a doua modalitate de bază (pe cale electronică) doar 21,9% au arătat că se utilizează „permanent" sau „frecvent", utilizându-se mai frecvent decât această modalitate de petiţionare prin primirea cetăţenilor în audienţă de către conducerea instituţiei (50,5% din respondenţi), prin utlizarea lădiţelor pentru petiţii la intrarea în instituţie (44,3%).

Se evidenţiază, de asemenea, modalitatea de petiţionare prin depunerea cererilor prealabile în cadrul procedurii de contencios administrativ, care urmează a fi utilizată de către potenţialii petiţionari în cazul în care aceştia nu sunt de acord cu rezultatele examinării petiţiei. Se relevă că 16,3% din respondenţi consideră că această modalitate este utilizată „permanent" sau „frecvent" şi 36,8% – „uneori" sau „niciodată", iar 39,9% „nu ştiu". Aceste date denotă utilizarea slabă a cererilor prealabile pentru contestarea deciziilor instituţiilor publice privind examinarea petiţiilor înaintate.

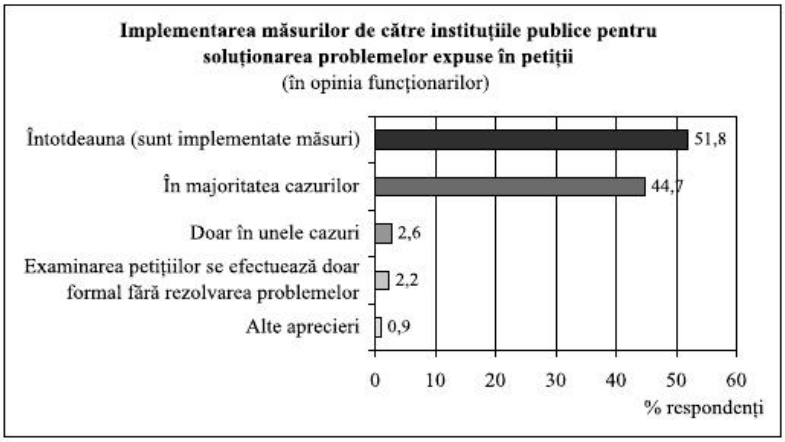
9.2.3. Informarea publicului despre datele de contact ale instituţiei şi modul de funcţionare a sistemului de petiţionare

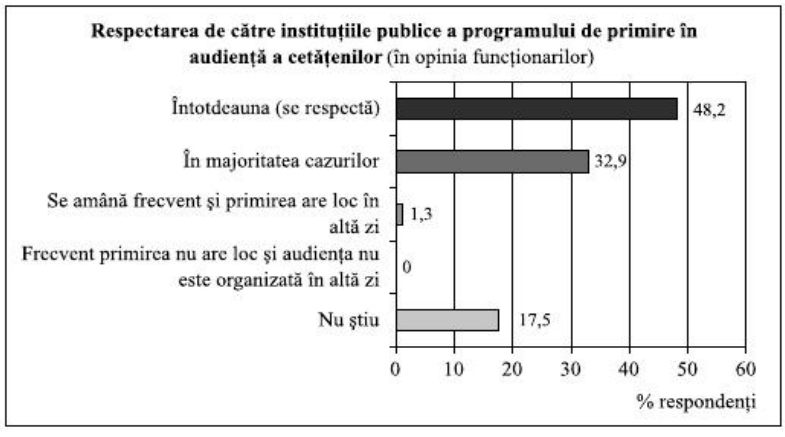
Conform opiniei funcţionarilor, publicul este informat cel mai frecvent prin plasarea informaţiei pe pagina web a instituţiei. Astfel, 85,1% din respondenţi au arătat că această modalitate este utilizată „permanent" sau „frecvent". După aceasta urmează informarea publicului prin plasarea informaţiei la intrarea în instituţie (48,2%), prin intermediul mass-media (41,7%), prin publicarea informaţiei în Buletinul Informativ al instituţiei (40,8%).

Mai slab sunt utilizate modalităţile de informare a publicului prin afişarea informaţiilor în primării, consilii raionale şi în alte locuri publice (21,0%) şi prin distribuirea pliantelor, broşurilor (11,9%).

9.2.4. Primirea, înregistrarea şi examinarea petiţiilor, organizarea audienţei cetăţenilor

Conform opiniei funcţionarilor care au oferit răspunsuri la întrebările din chestionar[14]:



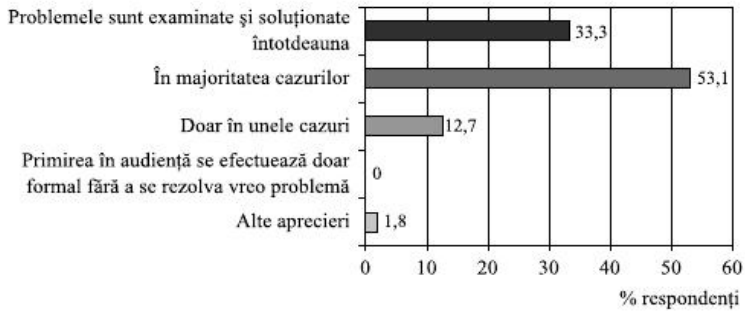


- 71,1% din respondenţi au afirmat că în instituţia în care activează „niciodată" petiţiile nu au fost primite spre examinare (adică petiţiile au fost primite întotdeauna), 72,8% – „niciodată" petiţiile nu au fost înregistrate, 73,7% – „niciodată" petiţiile nu au fost examinate fără motiv, 39,0% – „niciodată" petiţiile au fost examinate cu depăşirea neîntemeiată a termenului stabilit de legislaţie, 65,8% – „niciodată" nu a fost informat petiţionarul despre examinarea petiţiei;
- 18,0% din respondenţi au afirmat că petiţiile nu au fost primite spre examinare „rar de tot", „câteodată", „în majoritatea cazurilor" sau „întotdeauna", 11,4% – petiţiile nu au fost înregistrate „rar de tot", „câteodată", „în majoritatea cazurilor" sau „întotdeauna", 9,2% – petiţiile nu au fost examinate fără motiv „rar de tot", „câteodată" sau „întotdeauna", 52,2% – petiţiile au fost examinate cu depăşirea neîntemeiată a termenului stabilit de legislaţie „rar de tot", „câteodată" sau „foarte des", 23,2% – nu a fost informat petiţionarul despre examinarea petiţiei „rar de tot", „câteodată" sau „întotdeauna";

[14] **Notă**: sunt răspunsuri multiple în diagrame, tabele şi pe tot parcursul textului când totalul este mai mare de 100%.

– 51,8% din respondenți consideră că instituțiile în care activează „întotdeauna" întreprind toate măsurile pentru soluționarea la timp, obiectivă și echitabilă a problemelor expuse în petiții; 44,7% – „în majoritatea cazurilor"; un răspuns negativ, adică „doar în unele cazuri" și „primirea și rezolvarea petițiilor se efectuează doar formal fără rezolvarea problemelor ridicate", a fost arătat de 2,6% și, respectiv, 2,2% din respondenți;

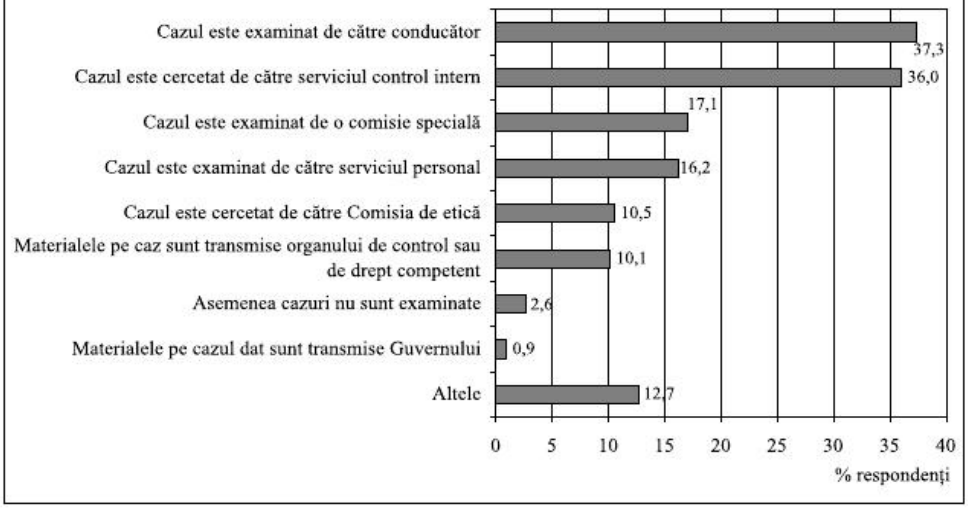
Impactul primirii cetățenilor în audiență asupra rezolvării problemelor formulate (în opinia funcționarilor)



– 48,2% din respondenți cred că programul de primire în audiență a cetățenilor se respectă „întotdeauna", 32,9% – „în majoritatea cazurilor";

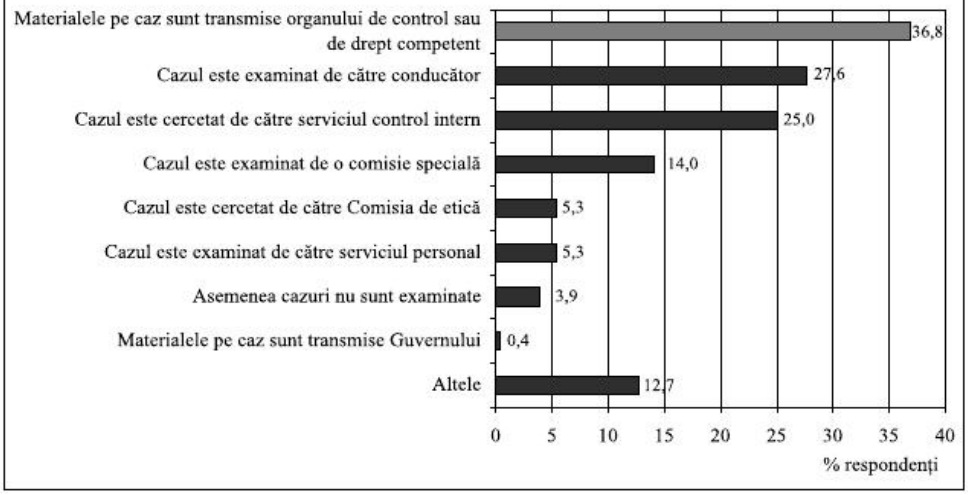
– 33,3% cred că „întotdeauna" primirea persoanelor în audiență de către conducerea instituției are un impact pozitiv pentru soluționarea problemelor formulate, 53,1% – „în majoritatea cazurilor", iar 12,7% cred că „doar în unele cazuri";

Examinarea în instituțiile publice a abaterilor disciplinare sau a cazurilor de încălcare a Codului de conduită expuse în petiții (în opinia funcționarilor)

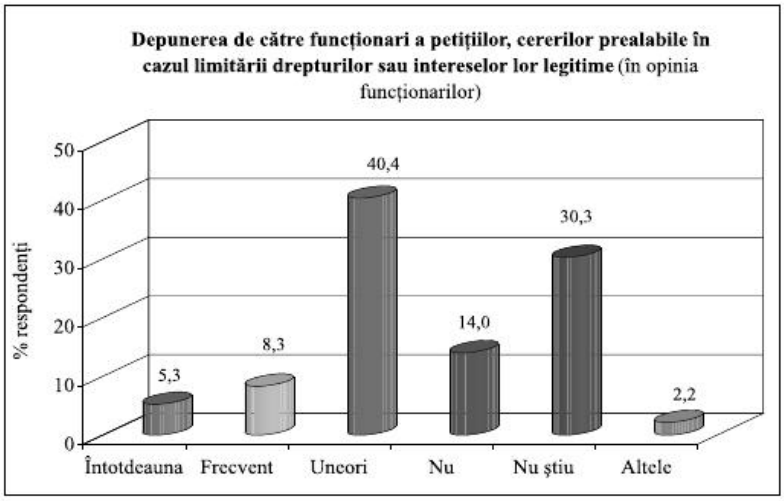


– în cazul în care în petiție se relevă o abatere disciplinară sau o încălcare a normelor Codului de conduită din partea unui funcționar al instituției 37,3% din respondenți au arătat că „cazul este examinat de către conducătorul instituției care adoptă decizia privind responsabilitatea funcționarului"; 36,0% – „cazul este cercetat de către serviciul specializat de control intern din cadrul instituției, care documentează cazul și înaintează propuneri conducătorului instituției de sancționare a funcționarului"; 17,1% – „cazul este examinat de către o comisie specială formată de conducerea instituției, care documentează cazul și înaintează propuneri de sancționare a funcționarului"; 16,2% – „cazul este examinat de către serviciul personal din cadrul instituției, care documentează cazul și înaintează propuneri conducătorului instituției de sancționare a funcționarului"; 10,5% –

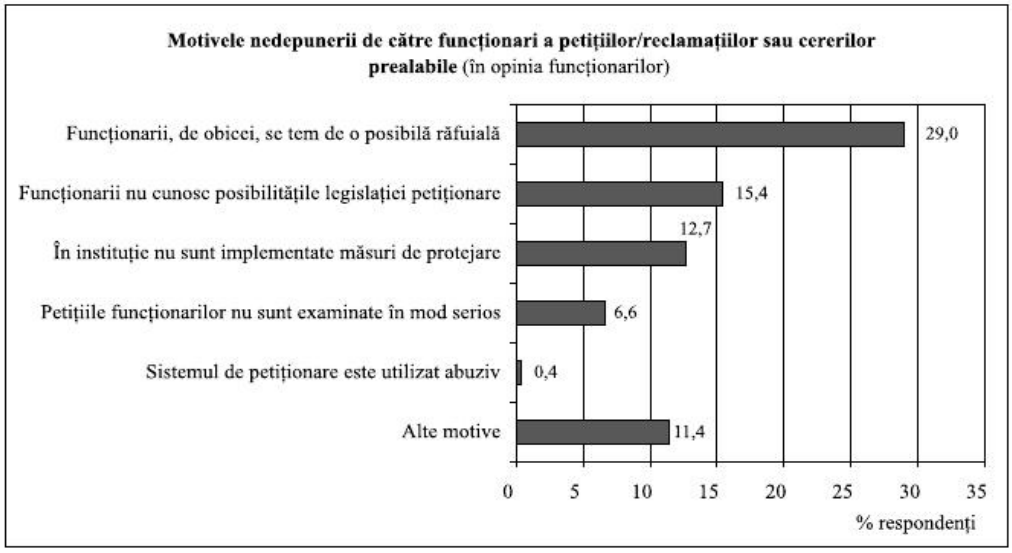
Examinarea de către instituțiile publice a cazurilor de încălcare a legislației cu caracter administrativ sau penal expuse în petiții
(în opinia funcționarilor)



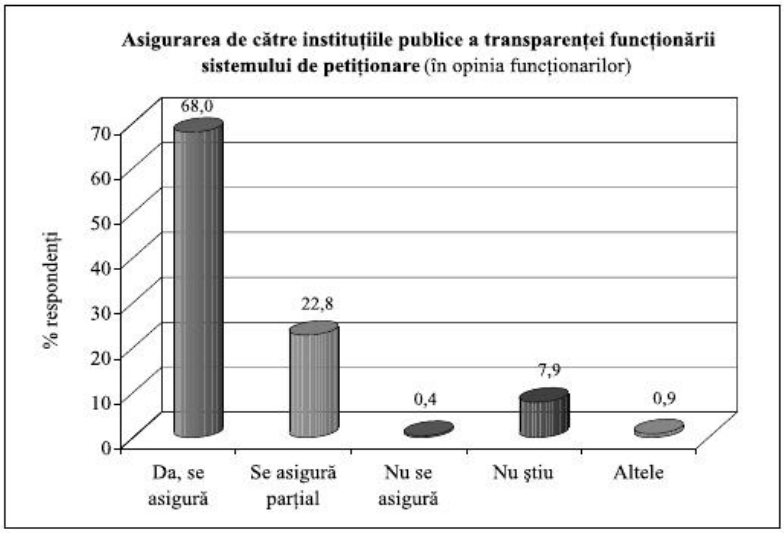
„cazul este cercetat de către Comisia de etică din cadrul instituției, care documentează cazul şi înaintează propuneri conducătorului instituției de sancționare a funcționarului", iar 10,1% atestă că „materialele pe cazul dat sunt transmise organului de control sau de drept competent" şi 2,6% afirmă că „asemenea cazuri nu sunt examinate";



– în cazul în care în petiție se relevă o încălcare a legislației cu caracter administrativ sau penal, 27,6% din respondenți au arătat că „cazul descris este examinat de către conducătorul instituției care adoptă decizia privind responsabilitatea funcționarului sau persoanei implicate", 25,0% – „cazul este cercetat de către serviciul specializat de control intern din cadrul instituției, care documentează cazul şi înaintează propuneri conducătorului instituției de sancționare a funcționarului sau persoanei implicate", 14,0% – „cazul este examinat de către o Comisie specială formată de conducerea instituției, care documentează cazul şi înaintează propuneri de sancționare a funcționarului sau persoanei implicate", 5,3% – „cazul este cercetat de către Comisia de etică din cadrul instituției, care documentează cazul şi înaintează propuneri conducătorului instituției de sancționare a funcționarului sau persoanei implicate", 5,3% – „cazul este examinat de către serviciul personal din cadrul instituției, care documentează cazul şi înaintează propuneri conducătorului instituției de sancționare a funcționarului sau persoanei implicate" şi doar 36,8% afirmă că „materialele pe cazul dat sunt transmise organului de control sau de drept competent", iar 3,9% – „asemenea cazuri nu sunt examinate";

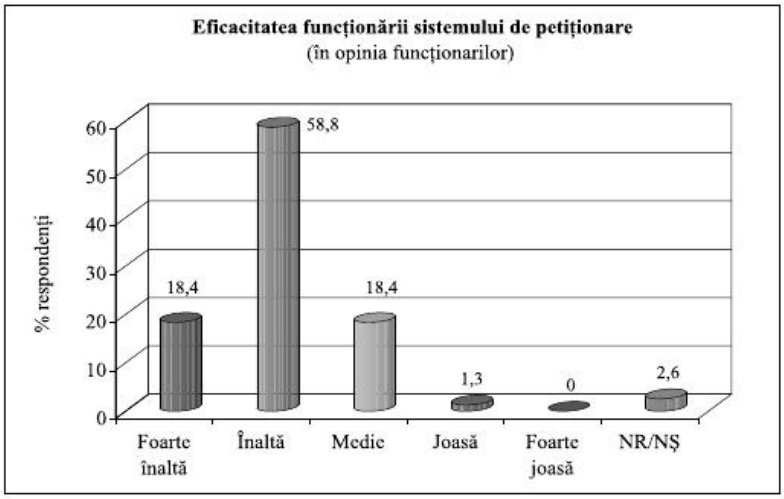


– în cazul în care funcționarii sunt limitați în careva drepturi sau interese legitime în exercițiul funcției doar 5,3% din respondenți au arătat că aceştia depun „întotdeauna" o petiție/reclamație sau o cerere prealabilă şi 8,3% – „frecvent", iar 40,4% – „uneori", 14,4% – „nu" (depun petiții/reclamații) sau „niciodată" (nu depun), în timp ce 30,3% au arătat că „nu ştiu";

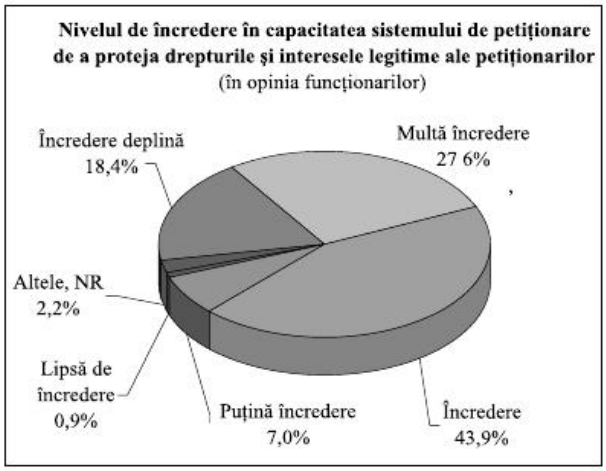


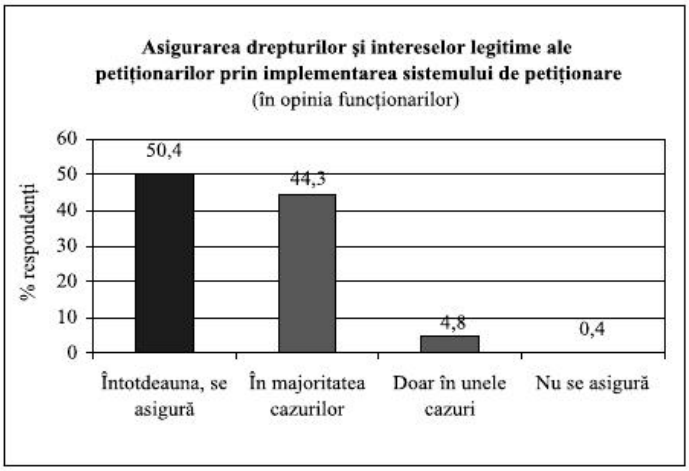
– 29,0% din respondenți au afirmat că motivul nedepunerii de către funcționari a petiției/reclamației sau cererii prealabile, în timp ce ei se confruntă cu careva probleme, este

„funcționarii, de obicei, se tem de o posibilă răfuială pentru faptul depunerii petiției/reclamației sau cererii prealabile"; 15,4% – „funcționarii nu cunosc posibilitățile care sunt oferite de legislația cu privire la petiționare", 12,7% – „în instituție nu sunt implementate careva măsuri de protejare a petiționarilor/avertizorilor/funcționarilor care semnalează nereguli", 6,6% – „petițiile/reclamațiile funcționarilor nu sunt examinate la modul serios", 1,2% – „sistemul de petiționare este utilizat abuziv", „funcționarii sunt limitați de lege", „pentru a evita apariția altor probleme cu conducerea";



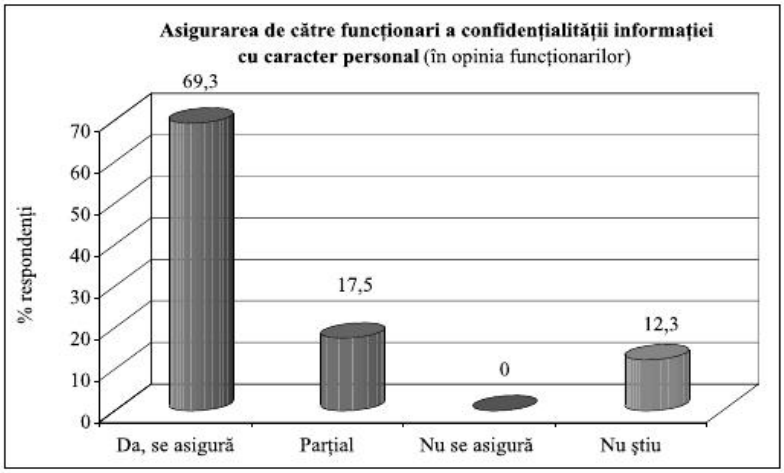
– 68,0% din respondenți consideră că instituția publică asigură transparența cuvenită a funcționării sistemului de petiționare „întotdeauna", 22,8% – „parțial", 0,4% – „nu";





– 18,4% din respondenți consideră că eficacitatea funcționării sistemului de petiționare este „foarte înaltă" și 58,8% – „înaltă", iar 18,4% – „medie" și 1,3% – „joasă";

– 18,4% din respondenți au arătat că au „încredere deplină" în capacitatea sistemului de petiționare de a asigura protecția drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor, 27,6% – „multă încredere", 43,9% – „încredere", însă 7,0% – „puțină încredere" și 0,9% – „lipsă de încredere";



– 50,4% din respondenți consideră că prin implementarea în instituția în care activează a sistemului de petiționare se asigură protejarea drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor/avertizorilor „întotdeauna", 44,3% – „în majoritatea cazurilor", iar 4,8% – „doar în unele cazuri", 0,4% – „nu se asigură".

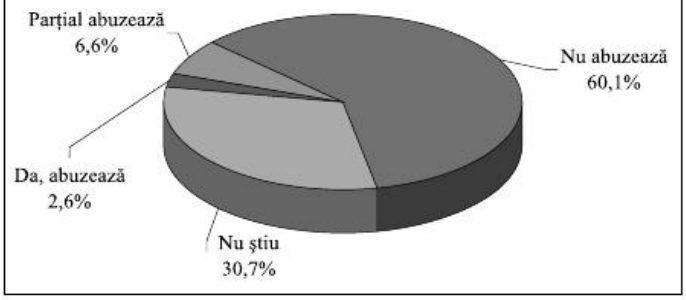
9.2.5. Responsabilități și sancțiuni

Conform opiniei funcționarilor:

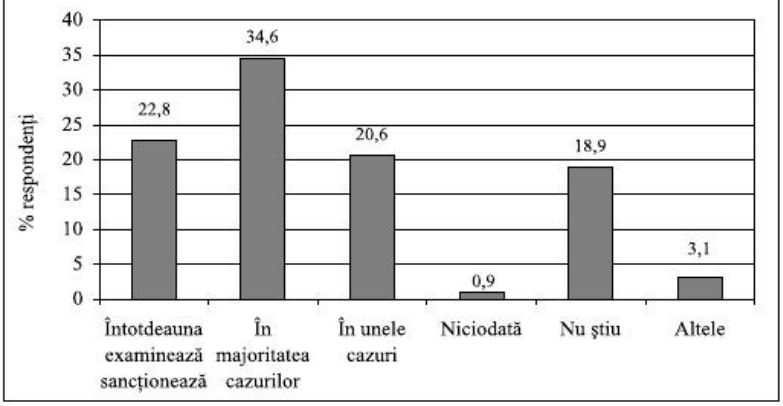
– 69,3% din respondenți consideră că funcționarii asigură confidențialitatea informației cu caracter personal obținute ca rezultat al examinării petițiilor, iar 17,5% – doar „parțial";

– 60,1% consideră că funcţionarii, inclusiv conducătorul, „nu" utilizează abuziv sistemul de petiţionare, iar 6,6% – „parţial" şi 2,6% – „da" (adică abuzează de sistemul de petiţionare);
– 46,9% din respondenţi au afirmat că în instituţia în care activează „niciodată" nu s-a făcut abuz de sistemul de petiţionare de către unii reprezentanţi ai instituţiei (adică nu s-a abuzat de sistemul de petiţionare), 23,7% – „niciodată" nu s-a făcut abuz de sistemul de petiţionare de către unii petiţionari. Totodată, 18,4% din respondenţi au afirmat că s-a făcut abuz de sistemul de petiţionare de către unii reprezentanţi ai instituţiei „rar de tot" sau „câteodată", 46,5% – s-a făcut abuz de sistemul de petiţionare de către unii petiţionari „rar de tot", „câteodată", „foarte des", „în majoritatea cazurilor" sau „întotdeauna";
– cazurile de nerespectare a legislaţiei cu privire la petiţionare sunt examinate în cadrul instituţiei şi persoanele vinovate sunt sancţionate: 22,8% din respondenţi consideră că aceasta are loc „întotdeauna", 34,6% – „în majoritatea cazurilor"; iar 20,6% – doar „în unele cazuri", 0,9% – „niciodată".

Utilizarea abuzivă a sistemului de petiţionare de către reprezentanţii instituţiilor publice (în opinia funcţionarilor)



Examinarea de către instituţiile publice a cazurilor de încălcare a legislaţiei cu privire la petiţionare şi sancţionarea persoanelor vinovate (în opinia funcţionarilor)

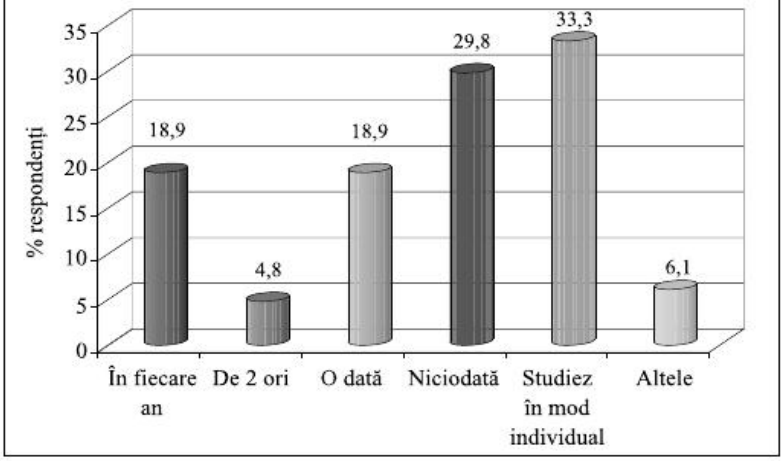


9.2.6. Instruirea funcţionarilor

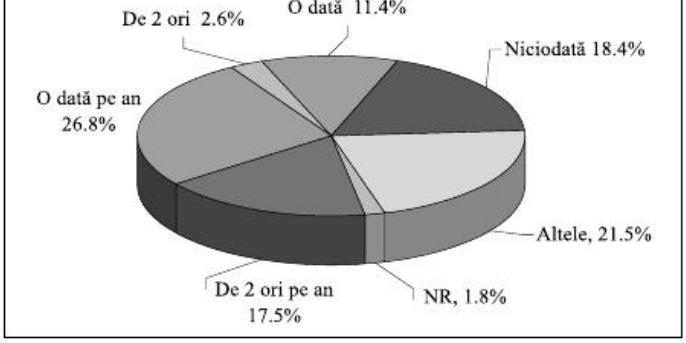
Conform opiniei funcţionarilor:

– 69.8% din respondenţi au afirmat că în cadrul instituţiei, în care activează funcţionarii, în ultimii 3 ani au fost organizate seminare, training-uri sau alte forme de instruire în scopul studierii actelor normative şi discutarea problemelor privind sistemul de petiţionare „o dată", „de 2 ori", „o dată pe an", „de 2 ori pe an" sau cu o altă periodicitate; 18,4% au afirmat că „niciodată";
– 47,8% din respondenţi au afirmat că în ultimii 3 ani au participat la instruirile privind sistemul de petiţionare organizate de către instituţie în care activează sau alte instituţii/ autorităţi „o dată", „de 2 ori", „în fiecare an" sau cu o altă periodicitate; 33,3% – „studiază actele normative şi problemele apărute în mod individual"; 29,8% au afirmat „niciodată".

Participarea funcţionarilor la instruirile privind sistemul de petiţionare organizate în ultimii 3 ani (în opinia funcţionarilor)



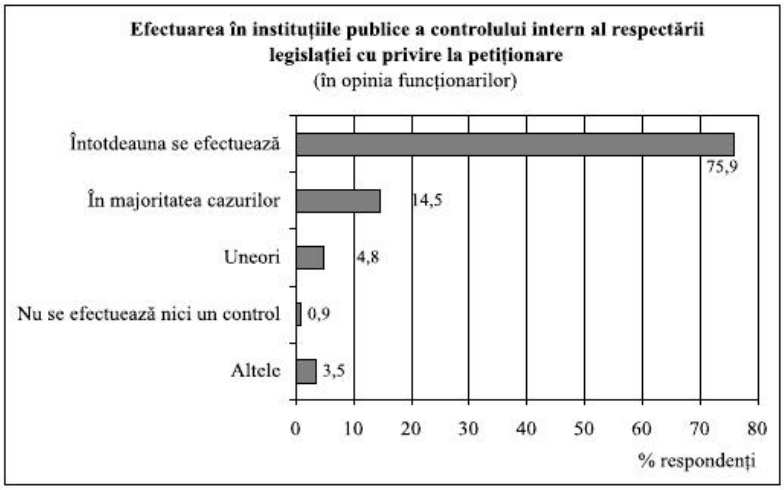
Instruirile funcţionarilor organizate de instituţiile publice în ultimii 3 ani (în opinia funcţionarilor)

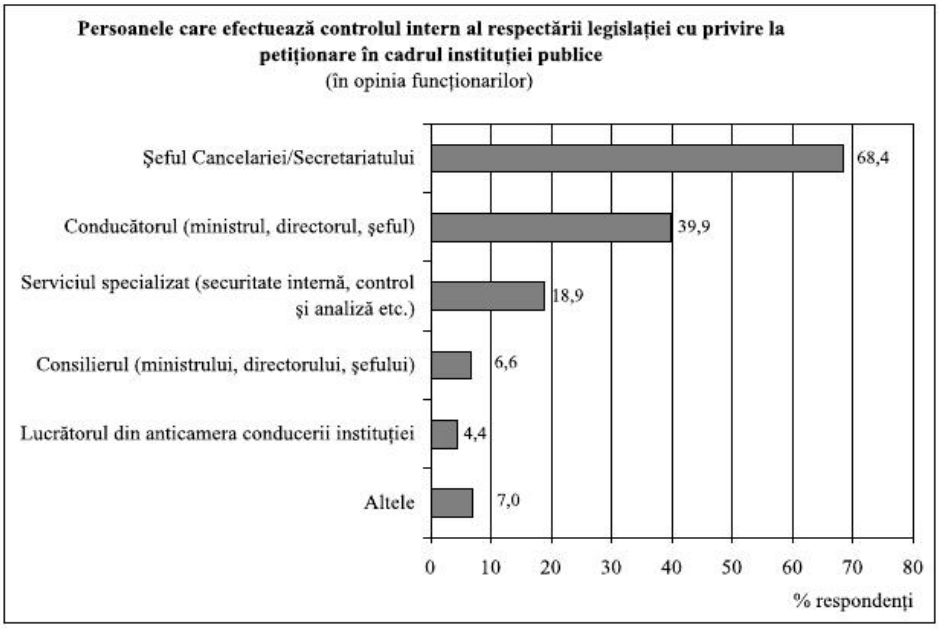


9.2.7. Controlul intern

Conform opiniei funcţionarilor:

– 75,9% din respondenţi cred că în cadrul instituţiei „întotdeauna"este efectuat controlul intern al respectării legislaţiei la primirea, înregistrarea, examinarea petiţiilor, expedierea răspunsurilor petiţionarilor, primirea cetăţenilor în audienţă, 14,5% – „în majoritatea cazurilor" şi 4,8% cred că „uneori", iar 0,9% – „nu se efectuează nici un control". Totodată, unii respondenţi (0,9%) au afirmat că în cadrul instituţiei acest control este efectuat de către Guvern sau organele Procuraturii;



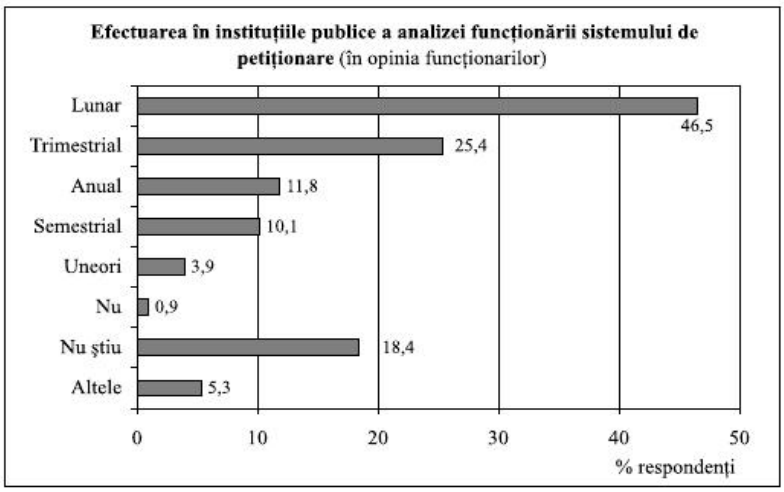


– 68,4% din respondenţi cred că în cadrul instituţiei controlul intern al respectării legislaţiei cu privire la petiţionare este efectuat de către „şeful Cancelariei/ Secretariatului", 39,9% – de către „conducător (ministru, director, şef)", 18,9% – de „serviciul specializat (securitate internă, control şi analiză etc.)", 6,6% – de „consilierul (ministrului, directorului, şefului)", 4,4% – de „lucrătorul din anticamera conducerii instituţiei", 5,7% – alte persoane (*„secţia administrativă", „direcţia juridică", „şeful nemijlocit", „şefii de secţii", „comisia de petiţionare", „şeful serviciului din subordine şi executorii", „şeful subdiviziunii unde este angajat funcţionarul", „audit intern", „secţia resurse umane", „fiecare şef de direcţie"* sau *„şeful direcţiei, care examinează petiţia"*); este de menţionat că unii respondenţi au oferit 2 sau mai multe variante de răspuns, adică controlul intern, în opinia acestora, este efectuat de diferite persoane în acelaşi timp.

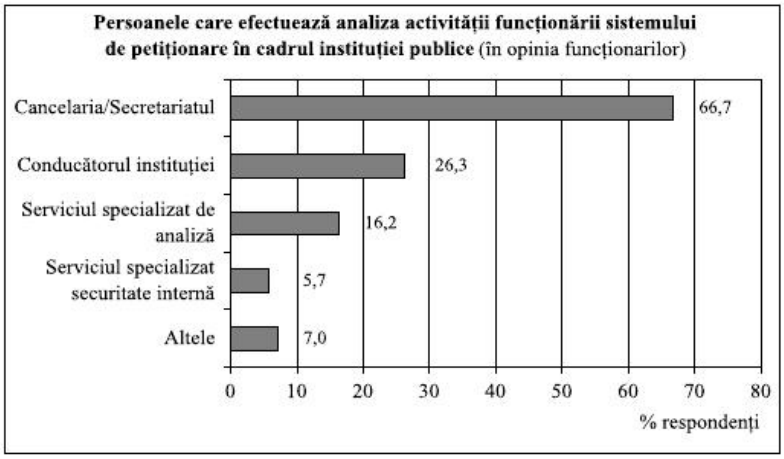
9.2.8. Analiza activităţii privind funcţionarea sistemului de petiţionare

Conform opiniei funcţionarilor:

– 46,5% din respondenţi consideră că în cadrul instituţiei analiza periodică a activităţii instituţiei ce ţine de funcţionarea sistemului de petiţionare este efectuată „lunar", 25,4% – „trimestrial", 10,1% – „semestrial", 11,8% – „anual", iar 3,9% – doar „uneori" şi 5,3% din respondenţi au indicat alte variante de răspuns: *„săptămânal", „des se efectuează", „permanent", „permanent la şedinţele de lucru", „permanent la şedinţele de lucru convocate de ministru", „se efectu-*



ează periodic, dar nu cunosc periodicitatea" etc., în timp ce 18,4% au arătat că „nu ştiu". O parte din respondenţi au menţionat două sau mai multe variante de răspuns;

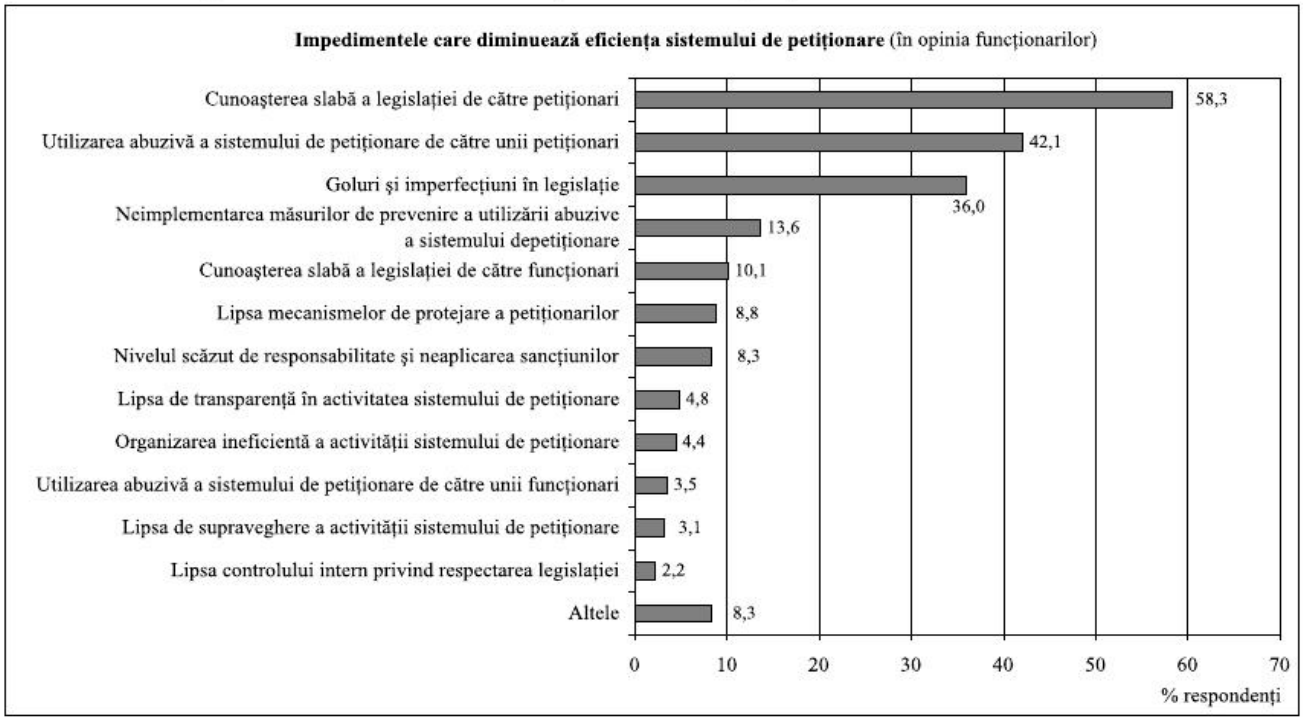


– 66,7% din respondenţi au indicat că analiza activităţii instituţiei ce ţine de funcţionarea sistemului de petiţionare este efectuată de către „Cancelarie/Secretariat", 26,3% – de către „conducătorul instituţiei", 16,2% – „serviciul specializat de analiză", 5,7% – „serviciul specializat securitate internă", 5,2% – alte persoane (*„Comisia privind funcţionarea sistemului de petiţionare", „Direcţia administrativă", „şeful direcţiei/secţiei/ serviciului", „direcţia juridică", „persoana responsabilă de sistemul de petiţionare", „Direcţia Audit Intern", „specialist conform fişei de post" etc.*). De asemenea, unii respondenţi au menţionat două sau mai multe variante de răspuns, adică analiza este efectuată de diferite persoane.

9.2.9. Impedimentele care diminuează eficienţa sistemului de petiţionare

Conform opiniei funcţionarilor, eficienţa sistemului de petiţionare este diminuată din mai multe motive:

– 58,3% din respondenţi consideră că unul din impedimente este „cunoaşterea slabă a legislaţiei de către petiţionari";
– 42,1% – „utilizarea abuzivă a sistemului de petiţionare de către unii petiţionari";
– 36,0% – „goluri şi imperfecţiuni în legislaţia cu privire la petiţionare";
– 13,6% – „neimplementarea măsurilor de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiţionare";
– 10,1% – „cunoaşterea slabă a legislaţiei/actelor normative de către funcţionari";
– 8,8% – „lipsa mecanismelor de protejare a petiţionarilor/avertizorilor/funcţionarilor care semnalează nereguli/încălcări";
– 8,3% – „nivelul scăzut de responsabilitate al funcţionarilor/conducătorilor şi neaplicarea sancţiunilor faţă de persoanele vinovate de încălcarea legislaţiei";
– 4,8% – „lipsa de transparenţă în activitatea sistemului de petiţionare";
– 4,4% – „organizarea ineficientă a activităţii sistemului de petiţionare";



- 3,5% – „utilizarea abuzivă a sistemului de petiţionare de către unii reprezentanţi ai instituţiei publice”;
- 3,1% – „lipsa de supraveghere/control asupra activităţii cu petiţiile sau activitatea ineficientă de supraveghere/control”;
- 2,2% – „lipsa controlului intern privind respectarea legislaţiei la funcţionarea sistemului de petiţionare sau activitatea ineficientă a acestuia”;
- 3,5% – alte impedimente (*„în multe cazuri sunt vinovaţi petiţionarii”, „adresări repetate ale unor şi aceeaşi cetăţeni în mai multe instanţe, care nu conţin caracter probatoriu”, „lipsa rechizitelor de birou (foi) etc, imprimante”, „examinarea, conform legislaţiei, a petiţiilor anonime ?!”, „numărul mic de funcţionari care nu dispun de timp suficient pentru o studiere mai aprofundată a petiţiilor”, „acceptarea anonimatului”, „lipsă de timp”, „numărul de petiţii foarte mare şi insuficient timp de a răspunde”*).

Este de menţionat că o parte din respondenţi au indicat două sau mai multe impedimente.

9.2.10. Obiecţiile funcţionarilor privind funcţionarea sistemului de petiţionare

Obiecţiile înaintate de către funcţionari privind funcţionarea sistemului de petiţionare se referă la:

- imperfecţiuni în legislaţie, în special, privind responsabilitatea funcţionarilor şi petiţionarilor;
- înaintarea de către petiţionari a unui număr mare de petiţii care nu sunt de competenţa instituţiei;
- cunoaşterea insuficientă a legislaţiei de către petiţionari;
- primirea şi examinarea petiţiilor anonime;
- depunerea şi primirea spre examinare a petiţiilor repetate neîntemeiate;
- cunoaşterea superficială a legislaţiei de către funcţionari şi neinstruirea celor care lucrează cu petiţiile;
- durata mare de timp din momentul înregistrării petiţiei până la transmiterea acesteia executorului;
- nerespectarea interdicţiei de expediere a petiţiilor spre examinare persoanelor oficiale, acţiunile cărora se contestă;
- lipsa lădiţei pentru petiţii;
- lipsa unui Regulament intern privind funcţionarea sistemului de petiţionare;
- informarea insuficientă a petiţionarilor despre capacităţile funcţionale ale funcţionarilor în vederea rezolvării problemelor acestora;
- neacceptarea sistemului de conlucrare cu petiţionarii;
- nivelul de cultură scăzut al populaţiei;
- numărul mare al petiţiilor şi timpul îndelungat utilizat pentru examinarea acestora, ceea ce împiedică exercitarea activităţii de bază a funcţionarilor publici;
- depunerea petiţiilor cu acelaşi conţinut la mai multe instituţii, autorităţi publice şi examinarea repetată a acestora;
- obligarea funcţionarilor de a examina şi prezenta răspunsuri petiţionarilor în alte limbi;
- neînţelegerea de către unii petiţionari că ministerul nu este un sponsor pentru soluţionarea ideilor lor, ci o instituţie care elaborează politici;
- politizarea excesivă a sistemului şi influenţarea activităţilor funcţionarilor de către politică;
- utilizarea abuzivă a sistemului de petiţionare de către petiţionari, care se bazează pe neinformarea acestora, nesatisfacţia de răspunsurile primite de la diferite instituţii sau care au scop de a obţine beneficii ilegale;
- imposibilitatea în unele cazuri de a soluţiona petiţiile;
- direcţionarea petiţiilor spre executare nu în conformitate cu competenţa funcţionarilor, ci conform graficului;
- lipsa unei subdiviziuni specializate de examinare a petiţiilor;
- primirea petiţiilor în format electronic ce nu corespund cerinţelor;
- nerespectarea de către petiţionari a Legii cu privire la petiţionare şi abordarea frecventă în petiţii a problemelor neîntemeiate;
- obligarea de a examina petiţiile, care este o activitate improprie ministerului;
- utilizarea resurselor şi a timpului pentru examinarea petiţiilor ce nu permite îndeplinirea misiunilor directe;
- atitudinea incorectă a funcţionarilor faţă de petiţii/cereri şi ponderea joasă a petiţiilor soluţionate pozitiv;

- organizarea ineficientă a activităţii sistemului de petiţionare, nivelul scăzut de responsabilitate a conducătorilor;
- neindicarea în petiţie a datelor concrete despre caz pentru soluţionarea problemei;
- lipsa de mijloace pentru efectuarea diferitelor activităţi la soluţionarea petiţiilor, efectuarea cheltuielilor în acest scop de către funcţionari pe cont propriu şi nerezolvarea acestei probleme de către guvernare;
- efectuarea controlului activităţii sistemului de petiţionare de către organele Procuraturii în contradicţie cu Legea cu privire la petiţionare şi ameninţarea în caz de refuz;
- nerespectarea de către unii petiţionari a legislaţiei şi depunerea petiţiilor doar în cazul când încălcările admise de alte persoane îl afectează pe petiţionar;
- admiterea activităţilor ilegale de către unii agenţi economici, protejarea acestora de către persoanele influente sus-puse;
- ameninţarea funcţionarilor de către petiţionari şi persoanele vizate de petiţionar în procesul de examinare a petiţiilor şi lipsa în legislaţie a prevederilor privind asigurarea protecţiei unor categorii de funcţionari în cazul unor eventuale ameninţări, răfuieli;
- prezenţa unui nihilism juridic atât la petiţionari, cât şi la funcţionarii publici.

9.2.11. Propunerile funcţionarilor privind îmbunătăţirea activităţii sistemului de petiţionare

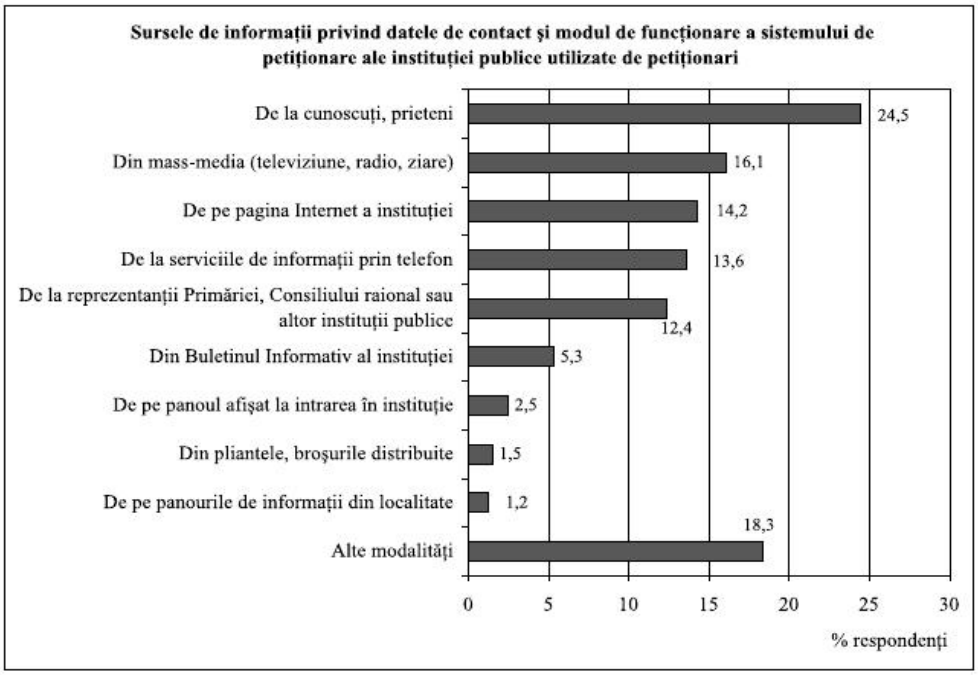
Propunerile formulate de către funcţionari privind îmbunătăţirea activităţii sistemului de petiţionare pentru asigurarea protecţiei drepturilor şi intereselor legitime ale petiţionarilor/avertizorilor se referă la:

- modificarea şi completarea legislaţiei cu privire la petiţionare, în special, responsabilitatea petiţionarilor pentru faptele invocate, stabilirea unor sancţiuni sau altor măsuri de constrângere pentru depunerea petiţiilor false sau în interese meschine, examinarea petiţiilor anonime, limba în care se prezintă răspunsul petiţionarului etc.;
- implementarea programelor de educaţie, în special, juridică, a populaţiei, a petiţionarilor;
- instalarea la intrarea în instituţie a lădiţei pentru petiţii;
- adoptarea şi implementarea unui Regulament intern de funcţionare a sistemului de petiţionare;
- acceptarea sistemului de conlucrare cu petiţionarii;
- organizarea seminarelor, training-urilor funcţionarilor;
- reglementarea oferirii răspunsurilor la petiţii în limba română;
- neexaminarea petiţiilor anonime;
- crearea unui Centru pentru examinarea petiţiilor şi scutirea ministerelor de examinarea petiţiilor;
- sporirea numărului persoanelor angajate în minister pentru asigurarea monitorizării activităţii curente a instituţiilor subordonate;
- neexaminarea petiţiilor nesemnate de autor sau în care nu este indicat domiciliul, precum şi a petiţiilor repetate în privinţa cărora persoana a fost informată;
- organizarea de către Secţia petiţii a discuţiilor cu fiecare persoană pentru soluţionarea iniţială a chestiunilor minore;
- implementarea mecanismelor de prevenire a abuzului în utilizarea sistemului de petiţionare de către petiţionari;
- schimbarea atitudinii de fond a funcţionarilor faţă de petiţii/cereri;
- implementarea unui program electronic pentru lucrul cu petiţiile;
- efectuarea analizei activităţii ministrului privind funcţionarea sistemului de petiţionare de către reprezentanţii Guvernului (Cancelariei de Stat);
- aplicarea măsurilor disciplinare şi materiale faţă de conducători în cazul admiterii încălcărilor la examinarea petiţiilor;
- completarea legii cu normele ce ar asigura anonimatul executorului petiţiei şi excluderii posibilităţii influenţei asupra acestuia, precum şi a eventualei răfueli;
- majorarea termenului de examinare a petiţiilor din motive obiective, în funcţie de complexitatea cazului, în cazul ieşirii pe teren pentru examinarea deplină a cazului şi garantarea reparării prejudiciului persoanelor lezate în drepturi;
- excluderea conflictelor prin conlucrarea mai bună a administrării publice locale cu cetăţenii;

- asigurarea transparenței în activitatea sistemului de petiționare; prezentarea rapoartelor ample cu indicatori statistici;
- adresarea petițiilor după competențe;
- efectuarea sondajelor printre petiționari;
- depunerea petițiilor doar privind fapte și cazuri concrete;
- completarea paginii electronice cu datele de contact și informația privind funcționarea sistemului de petiționare din cadrul instituției;
- efectuarea evidenței persoanelor primite în audiență de către conducerea instituției;
- rotația cadrelor pentru asigurarea transparenței și excluderii abuzului drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor;
- neexaminarea petițiilor care nu lezează direct drepturile petiționarilor;
- organizarea mai multor întâlniri cu petiționarii, inclusiv prin intermediul televiziunii, pentru sporirea la petiționari a cunoștințelor legislației;
- asigurarea responsabilității fiecărui funcționar;
- neexaminarea petițiilor cu un scris neciteț, care nu conțin adresa de returnare a răspunsului, precum și a celor în care nu se solicită ceva concret;
- crearea unei baze de date computerizate privind petițiile înregistrate/examinate;
- organizarea evaluării cunoștințelor funcționarilor publici privind legislația, cu participarea reprezentanților altor organe competente;
- efectuarea la nivelul Cancelariei de Stat a analizei celor mai frecvente domenii care se abordează în petiții pentru identificarea lacunelor în legislație și soluțiilor juridice, economice ale problemelor abordate;
- sancționarea funcționarilor iresponsabili, care încalcă prevederile legislației cu privire la petiționare;
- instituirea în cadrul instituțiilor a unei secții pentru selectarea și excluderea petițiilor care nu corespund cerințelor;
- studierea problemelor cu care se confruntă petiționarii și ajustarea legislației întru asigurarea protecției drepturilor lor;
- implementarea măsurilor suplimentare pentru prevenirea nihilismului juridic la petiționari și funcționarii publici;
- adoptarea Legii cu privire la protecția avertizorilor;
- examinarea petițiilor de către instituțiile publice centrale după examinarea problemelor invocate în petiții de către organele locale;
- crearea în cadrul instituției publice a unei structuri specializate responsabilă de examinarea petițiilor, consultarea persoanelor și răspunderea la petiții;
- informarea petiționarilor despre drepturile și interesele legitime ale acestora, funcționarea corectă a sistemului de petiționare;
- examinarea transparentă a petițiilor;
- implementarea unor sisteme informatice, care ar putea urmări toate deciziile și impactul acestora;
- crearea condițiilor pentru examinarea petițiilor;
- informarea populației despre cazurile soluționate și instituțiile competente pentru rezolvarea acestora;
- delegarea examinării petițiilor instituțiilor din subordine sau fondatorilor acestora sau crearea unui Serviciu/ Birou de petiții, care ar colabora atât cu conducătorii/fondatorii instituțiilor specializate, specialiștii de profil ai ministerului, cât și cu autoritățile publice centrale și locale de specialitate;
- examinarea cu mai multă sinceritate a petițiilor; mai puțin formalism; stabilirea din start: analiza obiectivă, găsirea unor soluții pentru rezolvarea (satisfacerea) cererii, conducătorii să nu semneze răspunsuri formale;
- organizarea mai frecventă a audierilor de către conducătorii întreprinderilor și organelor publice locale cu locuitorii și salariații întreprinderii;
- petițiile depuse în adresa unor instituții ierarhic superioare să nu fie transmise spre examinare instituțiilor subordonate.

9.3. Rezultatele succinte ale sondajului printre petiționari

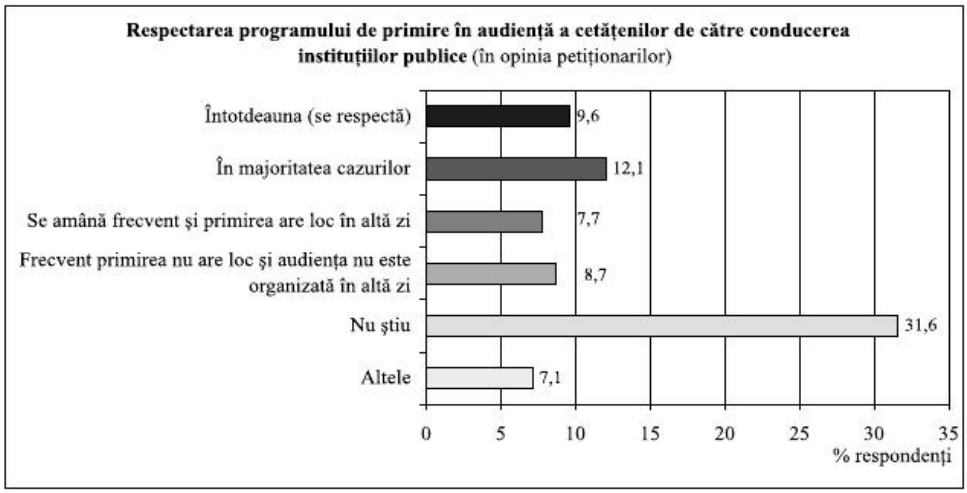
9.3.1. Sursele de informații privind datele de contact ale instituției și modul de funcționare a sistemului de petiționare în cadrul instituției publice utilizate de către petiționari



Cea mai mare parte din petiționarii, care au oferit răspunsuri la chestionar (24,5%), au afirmat că informația privind datele de contact și modul de funcționare a sistemului de petiționare a instituției publice a fost obținută „de la cunoscuți, prieteni", după care urmează „din mass-media (televiziune, radio, ziare)" – 16,1%, „de pe pagina Internei a instituției" – 14,2%, „de la serviciile de informații prin telefon" – 13,6%, „de la reprezentanții Primăriei, Consiliului raional sau altor instituții publice" – 12,4%.

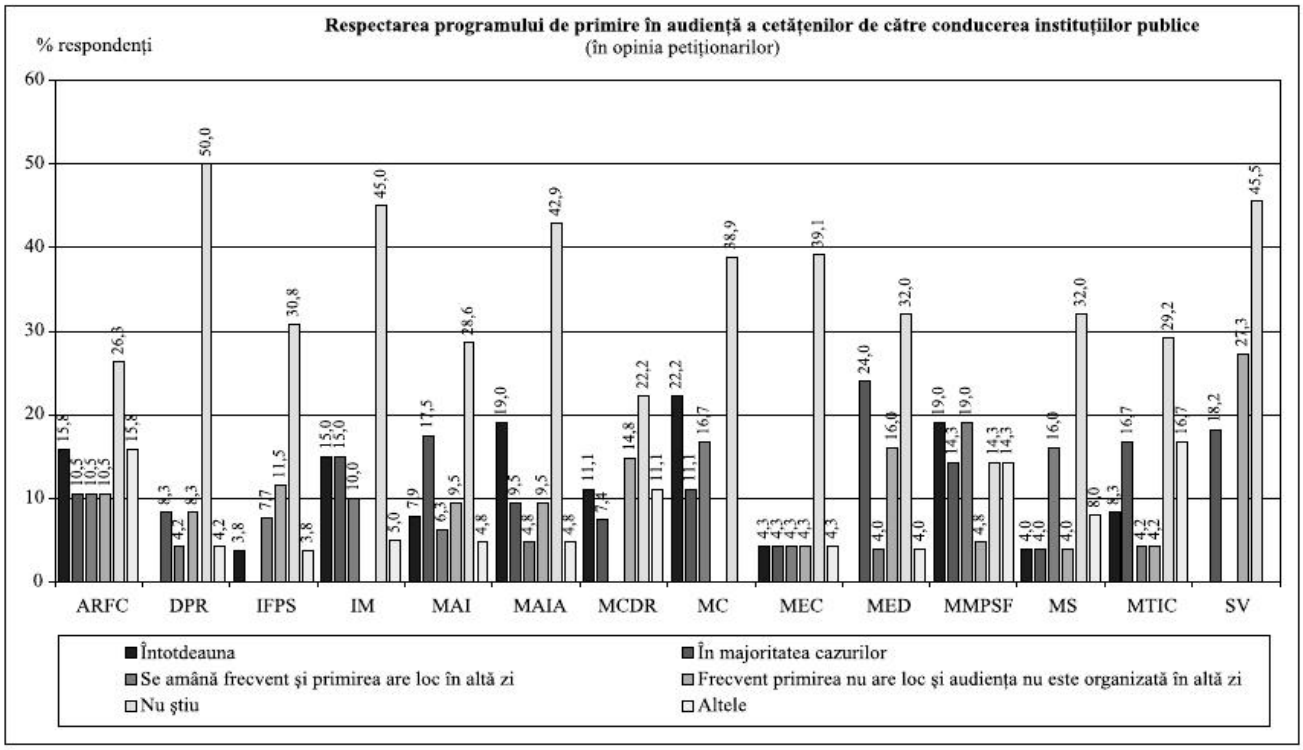
Foarte slab sunt utilizate, în opinia petiționarilor, asemenea surse, cum ar fi: panourile de informații din localitate (1,2%), pliantele, broșurile (1,5%), panourile de la intrarea în instituție (2,5%), Buletinele Informative (5,3%). În privința unor instituții publice nici unul din respondenți nu a arătat că se utilizează sursele așteptate de informații (Buletine Informative (DPR, IM, SV), Internet (MC), panourile la intrarea în instituție (IM, MAI, MAIA, MCDR, MEC, MED), pliante, broșuri (ARFC, IM, MAIA, MCDR, MC, MEC, MMPSF, MS, MTIC), panourile de informații din localitate (MS).

9.3.2. Audiența cetățenilor de către conducerea instituțiilor publice



Un aspect pozitiv al sondajului privind audiența cetățenilor este că 9,6% din numărul total al respondenților au afirmat că programul de primire în audiență a cetățenilor de către conducerea instituției publice se respectă „întotdeauna", 12,1% – „în majoritatea cazurilor", 7,7% – primirea în audiență „se amînă frecvent și primirea are loc în altă zi". Aspectul negativ este că 8,7% din respondenți au afirmat că „frecvent primirea nu are loc și audiența nu este organizată în altă zi". De asemenea, un răspuns negativ au oferit circa 2% din respondenți specificat la răspunsul „altele". Cealaltă parte din respondenți au arătat că „nu știu" sau nu au răspuns la întrebare.

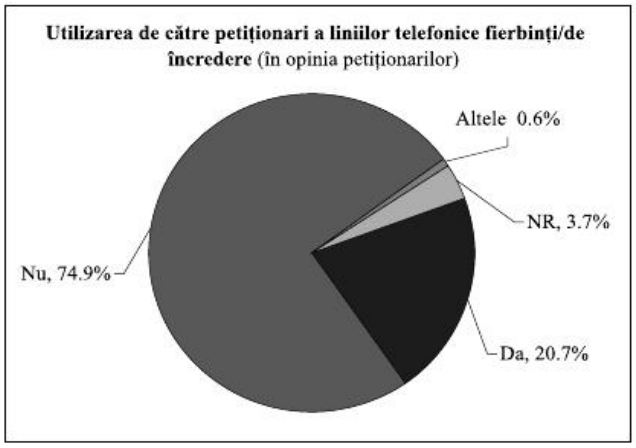
O situație mai bună se atestă la MC, referitor la care 22,2% au afirmat „întotdeauna" (programul de primire în audiență se respectă), 11,1% – „în majoritatea cazurilor", 16,7% – „se amână frecvent și primirea are loc în altă zi" și 0% – „frecvent primirea nu are loc și audiența nu este organizată în altă zi", după care urmează MMPSF (respectiv, 19,0%, 14,3%, 19,0% și 4,8%), IM (respectiv, 15,0%, 15,0%, 10,0% și 0%), MAIA (respectiv, 19,0%, 9,5%, 4,8% și 9,5%), ARFC (respectiv, 15,8%, 10,5%, 10,5% și 10,5%). O situație negativă se atestă la

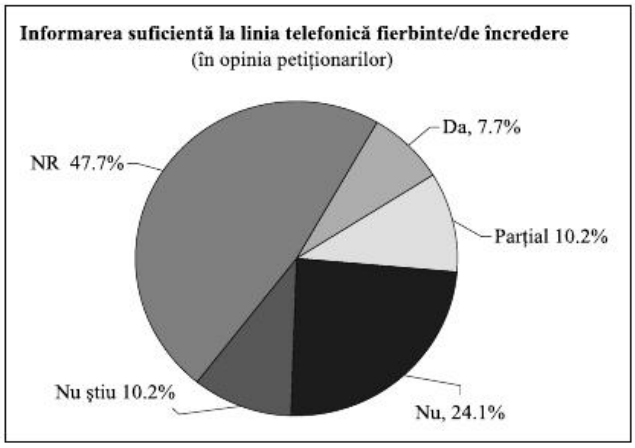


SV (respectiv, 0%, 18,2%, 0% și 27,3%), după care urmează IFPS (respectiv, 3,8%, 0%, 7,7% și 11,5%), DPR (respectiv, 0%, 8,3%, 4,2% și 8,3%), MCDR (respectiv, 11,1%, 7,4%, 0% și 14,8%), MED (respectiv, 0%, 24,0%, 4,0% și 16,0%).

9.3.3. Utilizarea liniilor fierbinți/de încredere în instituțiile publice

În conformitate cu răspunsurile oferite de către petiționari, 20,7% din respondenți au afirmat că au apelat la linia telefonică fierbinte / de încredere în scopul rezolvării problemelor acestora ori pentru semnalarea neregulilor/ încălcărilor legislației, iar 74,9% din respondenți nu au apelat la aceste linii. Cei mai mulți respondenți au afirmat că au apelat la IFPS (34,6% respondenți), DPR (33,3%), IM (30,0%), iar un număr mic de respondenți - la ARFC (0%), MAIA (9,5%), MED (12,0%).

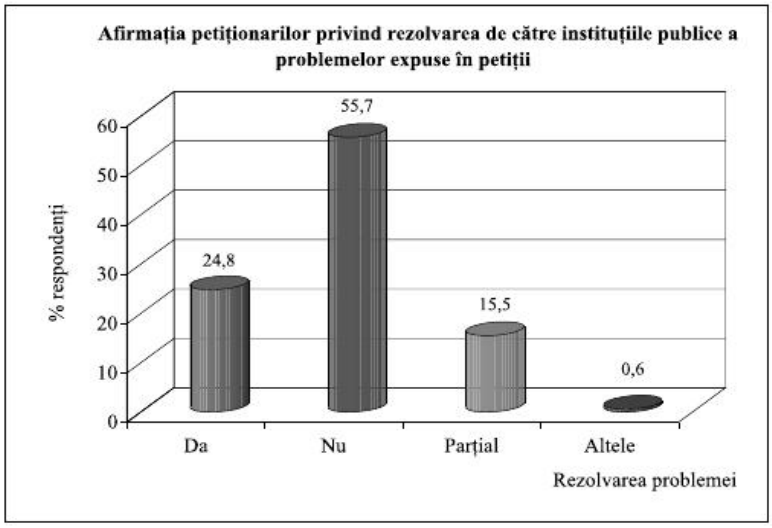




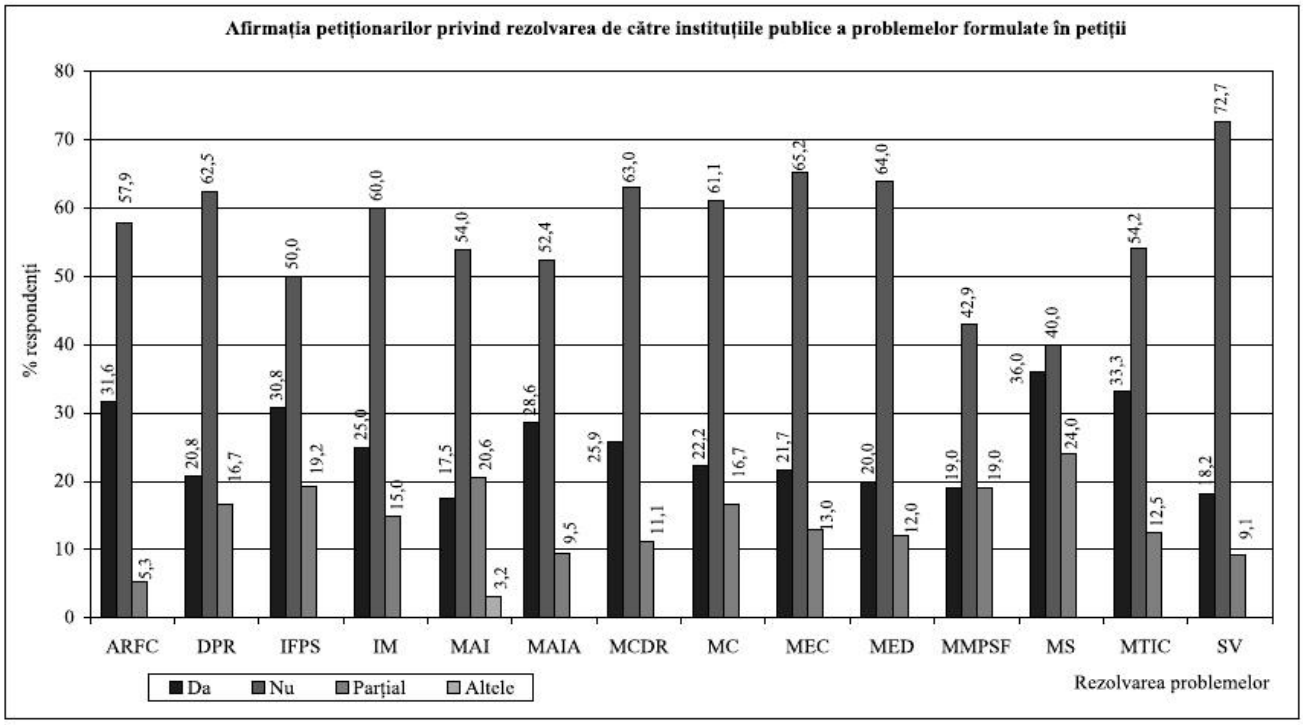
Respondenții au afirmat că reprezentantul instituției publice i-a informat suficient privind datele sau documentele pe care urma să le prezinte pentru rezolvarea problemei formulate 7,7% din respondenți, „parțial" – 10,2% și „nu" – 24,1%.

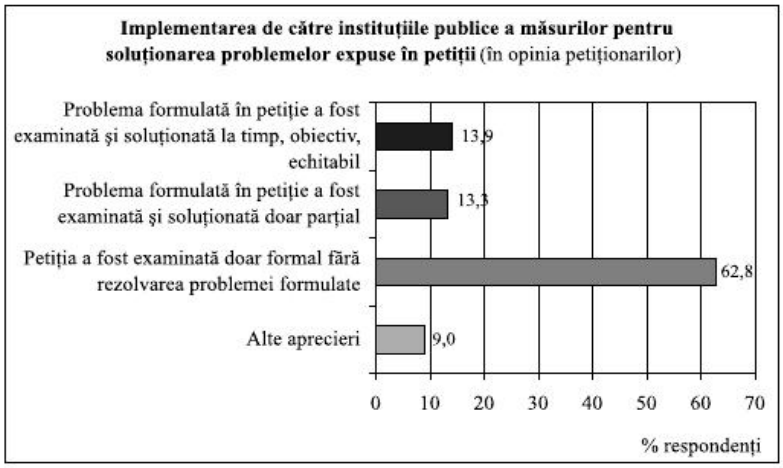
9.3.4. Examinarea petițiilor și rezolvarea problemelor expuse în petiții

În conformitate cu răspunsurile oferite de către petiționari, 24,8% din numărul total de respondenți au afirmat că după depunerea petiției instituția publică a rezolvat problema formulată, 15,5% au afirmat că „parțial", iar 55,7% – că instituția publică nu a rezolvat problema formulată de petiționar. Situația la acest capitol este negativă sau nesatisfăcătoare în toate instituțiile incluse în studiu, în care se atestă că cea mai mare parte din petiționari afirmă că după



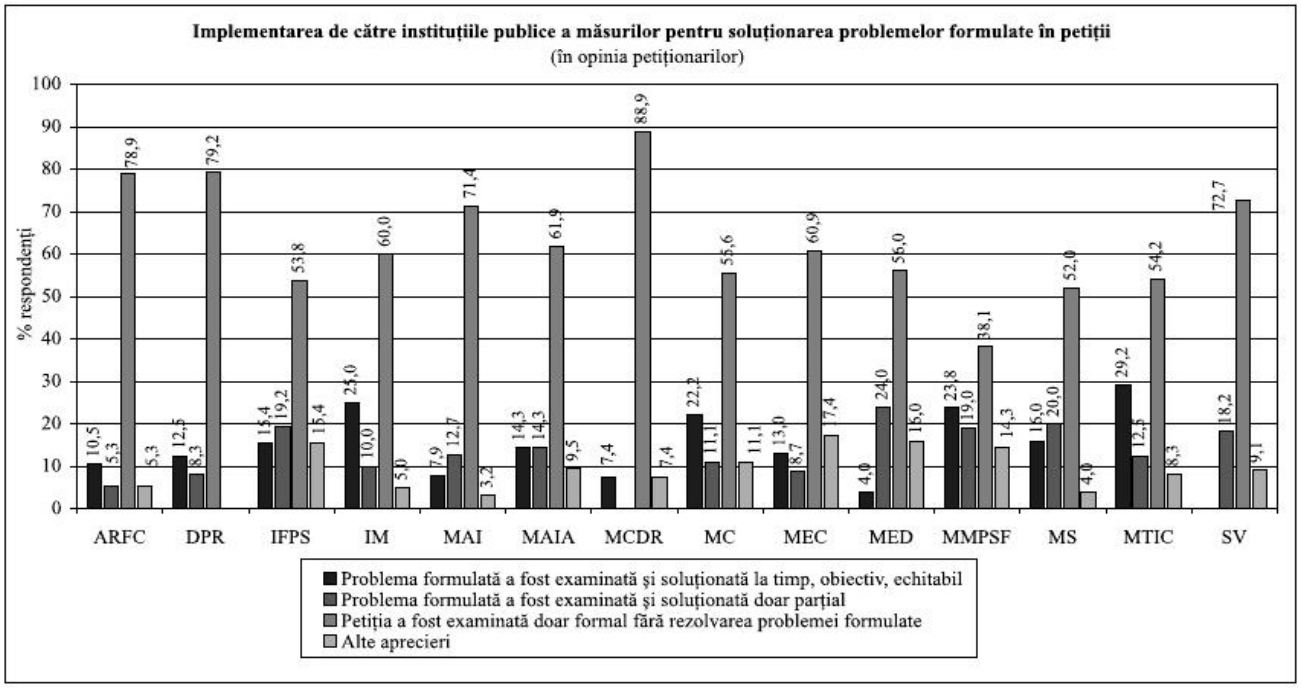
depunerea petiţiei problema în chestiune nu a fost soluţionată sau a fost soluţionată doar parţial. Printre instituţiile publice incluse în studiu o situaţie mai puţin negativă se atestă la MS. 60% din petiţionarii, care s-au adresat la această instituţie şi au oferit răspunsuri, au afirmat că instituţia publică a rezolvat problema deplin sau parţial, iar 40% – „nu", după care urmează IFPS (50,0% şi, respectiv, 50,0%), MTIC (45,8%, 54,2%). O situaţie mai dificilă se atestă la SV, despre care petiţionarii afirmă că au soluţionat problema deplin sau parţial doar 27,3% şi „nu" au soluţionat problema – 72,7%, MEC (33,7% şi 65,2%), MED (32,0% şi 64,0%), MCDR (37,0% şi 63,0%), DPR (37,5% şi 62,5%).



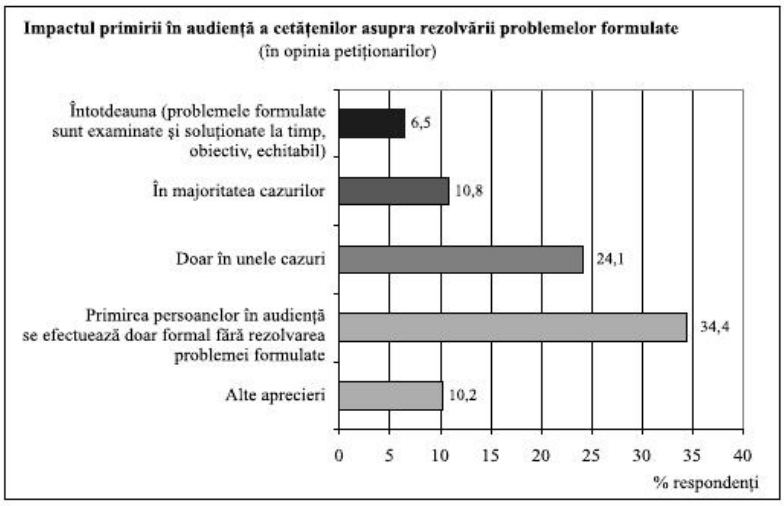


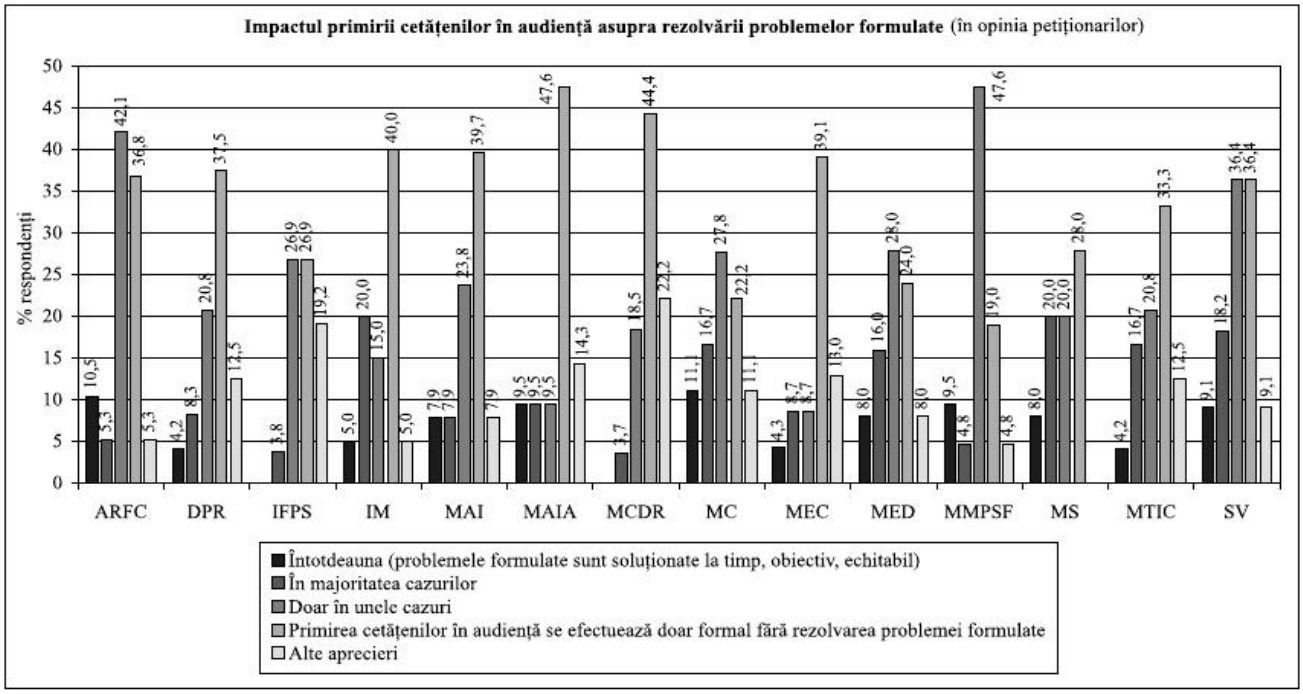
În acelaşi context se relevă şi opinia petiţionarilor privind implementarea de către instituţiile publice a măsurilor necesare pentru examinarea şi soluţionarea la timp, obiectivă, echitabilă a problemelor expuse în petiţiile adresate de către petiţionari instituţiilor publice. Conform rezultatelor sondajului, 13,9% din respondenţi opinează că instituţiile publice au implementat toate măsurile şi „problema ridicată în petiţie a fost examinată şi soluţionată la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislaţia", 13,3% – „problema ridicată a fost examinată şi soluţionată doar parţial", iar 62,8% din respondenţi – „petiţia a fost examinată doar formal fără rezolvarea problemei ridicate".

Printre instituţiile publice incluse în prezentul studiu o situaţie mai puţin negativă se relevă la MMPSF, referitor la care 23,8% din respondenţi sunt de părere că instituţia a implementat măsurile necesare şi „problema ridicată



în petiție a fost examinată și soluționată la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislația", 19,0% – „problema ridicată a fost examinată și soluționată doar parțial", iar 38,1% – „petiția a fost examinată doar formal fără rezolvarea problemei", după care urmează MTIC (29,2%, 12,5% și 54,2%), MS (16,0%, 20,0% și 52,0%), IFPS (15,4%, 19,2% și 53,8%), IM (25,0%, 10,0% și 60,0%), MC (22,2%, 11,1% și 55,6%). O situație foarte negativă se atestă la MCDR (7,4%, 0% și 88,9%), ARFC (10,5%, 5,3% și 78,9%), SV (0%, 18,2% și 72,7%), DPR (12,5%, 8,3% și 79,2%), MAI (7,9%, 12,7% și 71,4%).





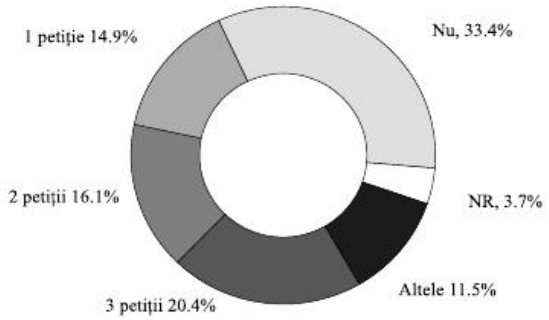
Pentru soluționarea problemelor petiționarilor este importantă componenta privind primirea în audiență a cetățenilor de către conducerea instituțiilor publice. Conform sondajului efectuat, doar 6,5% din respondenți au afirmat „întotdeauna" și 10,8% – „în majoritatea cazurilor", adică problemele formulate sunt examinate și soluționate la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislația, persoanele sunt restabilite în drepturi ca rezultat al primirii persoanelor în audiență de către conducerea instituției publice. Totodată, 24,1% din respondenți au afirmat că „doar în unele cazuri", iar 34,4% – „primirea persoanelor în audiență se efectuează doar formal fără a se rezolva vreo problemă".

Printre instituțiile publice incluse în studiu se apreciază mai puțin negativă situația la MC (11,1% – „întotdeauna" și 16,7% – „în majoritatea cazurilor"), SV (9,1% și, respectiv, 18,2%), MS (8,0% și 20,0%), MED (8,0% și 16,0%), IM (5,0% și 20,0%) și, din contra, o situație mai dificilă se atestă la MCDR (0% și 3,7%) și IFPS (0% și 3,8%).

9.3.5. Depunerea anterioară a petițiilor

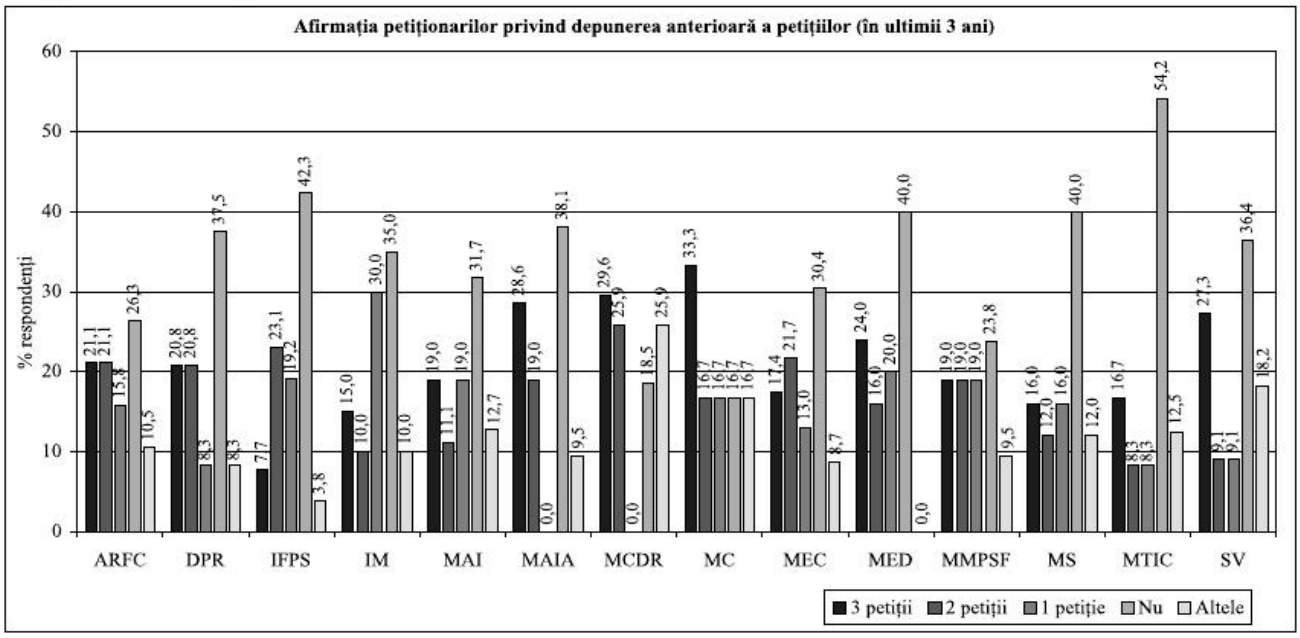
Doar 33,4% din numărul total al respondenților au afirmat că anterior, în ultimii 3 ani, nu au depus petiții la instituția publică la care s-au adresat. Totodată, 60,6% din respondenți au afirmat că anterior au depus petiții la instituția publică de la 1 la 3 petiții, iar în unele cazuri mai mult de 3 petiții (până la 30).

Afirmația petiționarilor privind depunerea anterioară a petițiilor (în ultimii 3 ani)



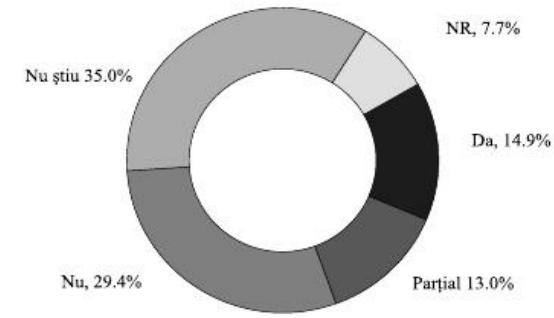
Ponderea cea mai mare a respondenților care au afirmat că anterior nu au depus petiții o constituie cei care s-au adresat la MTIC (54,2%), iar cea mai mică – la MC (16,7%). Și, respectiv, ponderea cea mai mare a respondenților, care au afirmat că au depus 1, 2, 3 sau mai multe petiții constituie petiționarii, care s-au adresat la MC (72,3%), iar cea mai mică la MTIC (45,9%).

Afirmația petiționarilor privind depunerea anterioară a petițiilor (în ultimii 3 ani)



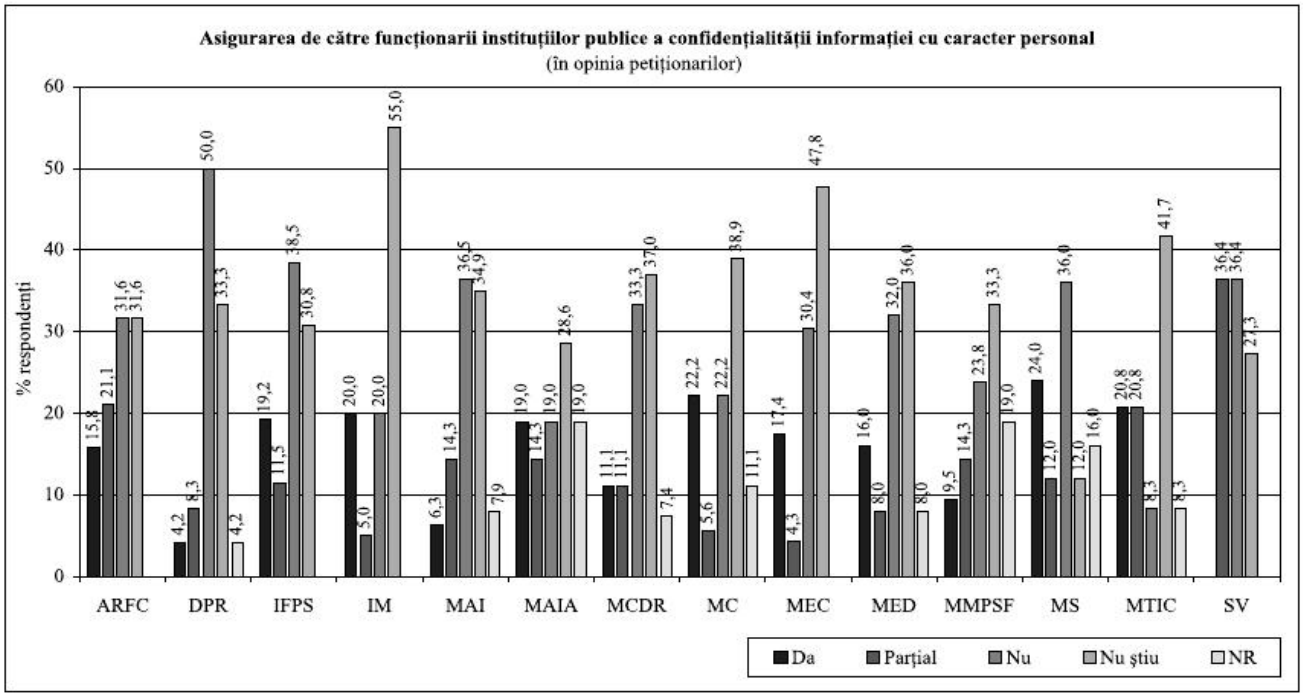
Ponderea cea mai mare a respondenților care au afirmat că anterior au depus mai mult de 3 petiții în ultimii ani ocupă cei care s-au adresat la MCDR (25,9%), iar cea mai mică – la MED (0%).

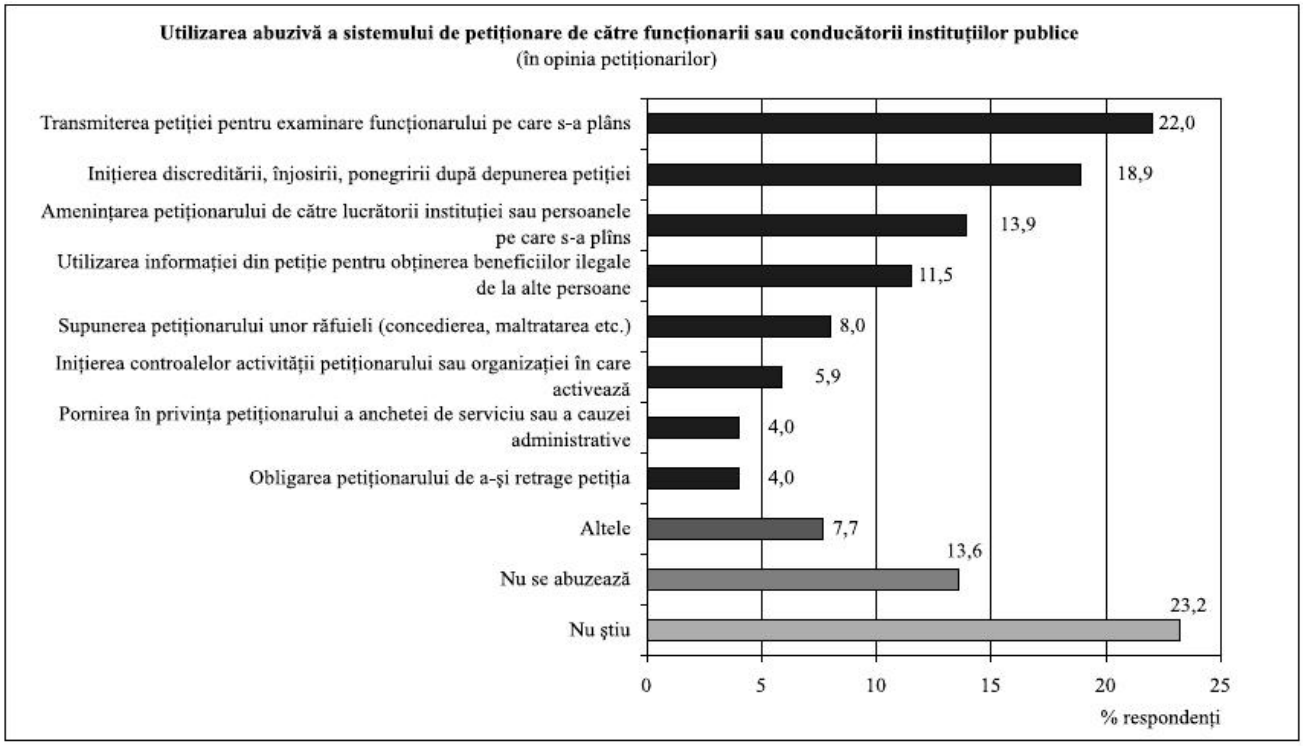
Asigurarea confidențialității informației cu caracter personal de către funcționarii instituțiilor publice (în opinia petiționarilor)



9.3.6. Responsabilitățile funcționarilor

14,9% din numărul total al respondenților consideră că funcționarii instituției cărora s-au adresat au asigurat confidențialitatea informației cu caracter personal obținută în cadrul activității de primire, evidență, examinare a petiției sau de primire în audiență; 13,0% au afirmat că „parțial", iar 29,4% au arătat că funcționarii „nu" au asigurat confidențialitatea acestei informații.



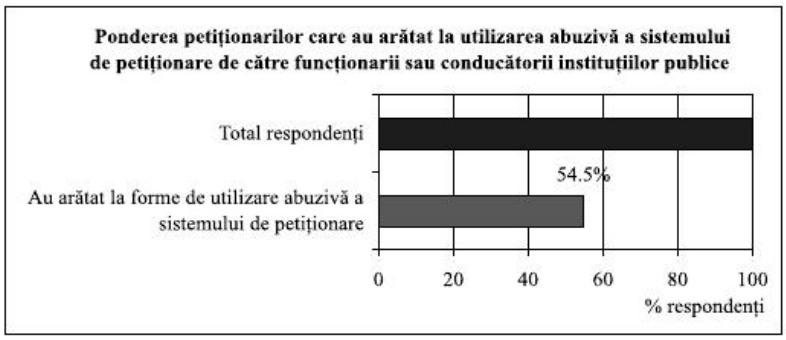


Dintre instituțiile publice care au asigurat mai mult confidențialitatea informației cu caracter personal, în opinia petiționarilor, se evidențiază MS, referitor la care au oferit răspunsul „da" 24,0%, MC (22,2%), MTIC (20,8%), iar o situație negativă se relevă la SV, referitor la care 0% din respondenți consideră că a fost asigurată confidențialitatea informației cu caracter personal, DPR (4,2%), MAI (6,3%), MMPSF (9,5%).

În cadrul sondajului printre petiționari se relevă că sistemul de petiționare este utilizat abuziv, în special, de către unii funcționari ai instituțiilor publice sau conducătorii acestora, precum și de către alte persoane. Astfel, conform rezultatelor sondajului:

- 22,0% din respondenți au afirmat că „petiția și/sau materialele pe caz au fost transmise spre examinare funcționarului în privința căruia s-au plâns";
- 18,9% – „după depunerea petiției în privința petiționarului a fost inițiată o activitate de discreditare, înjosire, ponegrire";
- 13,9% – petiționarul „a fost amenințat de către lucrătorii instituției sau de către persoanele pe care s-a plâns";

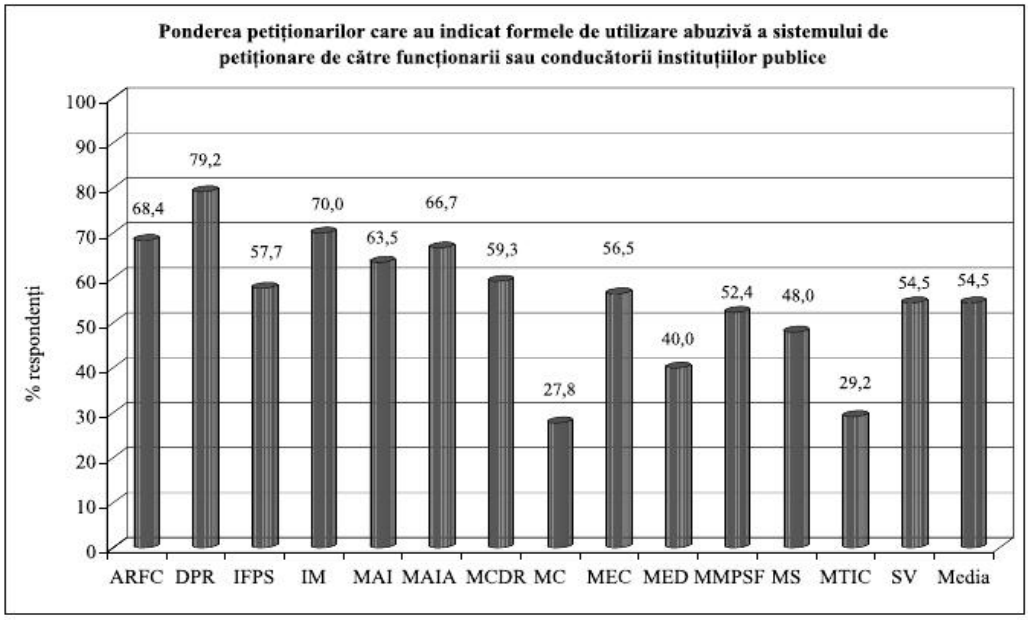
– 11,5% – „informaţia obţinută din petiţie a fost utilizată de către funcţionari pentru a obţine beneficii ilegale de la alte persoane";
– 8,0% – petiţionarul „a fost supus unor răfuieli (concediat de la locul de muncă; maltratat etc.)";
– 5,9% – „ca rezultat al depunerii petiţiei au fost iniţiate controale ale activităţii petiţionarului şi/sau a organizaţiei în care activează";
– 4,0% – „împotriva petiţionarului a fost pornită o anchetă de serviciu/disciplinară sau o cauză administrativă";
– 4,0% – petiţionarul „a fost obligat să-şi retragă petiţia".



În total 176 de respondenţi sau 54,5% s-au referit la diferite forme de utilizare abuzivă a sistemului de petiţionare de către funcţionarii instituţiilor publice sau alte persoane.

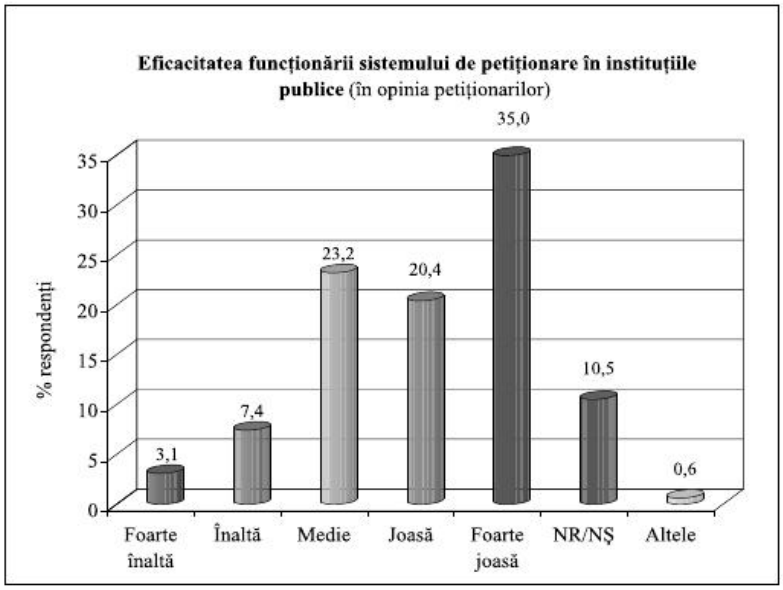
Este de menţionat că o parte din petiţionari au indicat două sau mai multe forme de utilizare abuzivă a sistemului de petiţionare.

Totodată, doar 13,6% din respondenţi au afirmat că „nu se abuzează" la utilizarea sistemului de petiţionare.



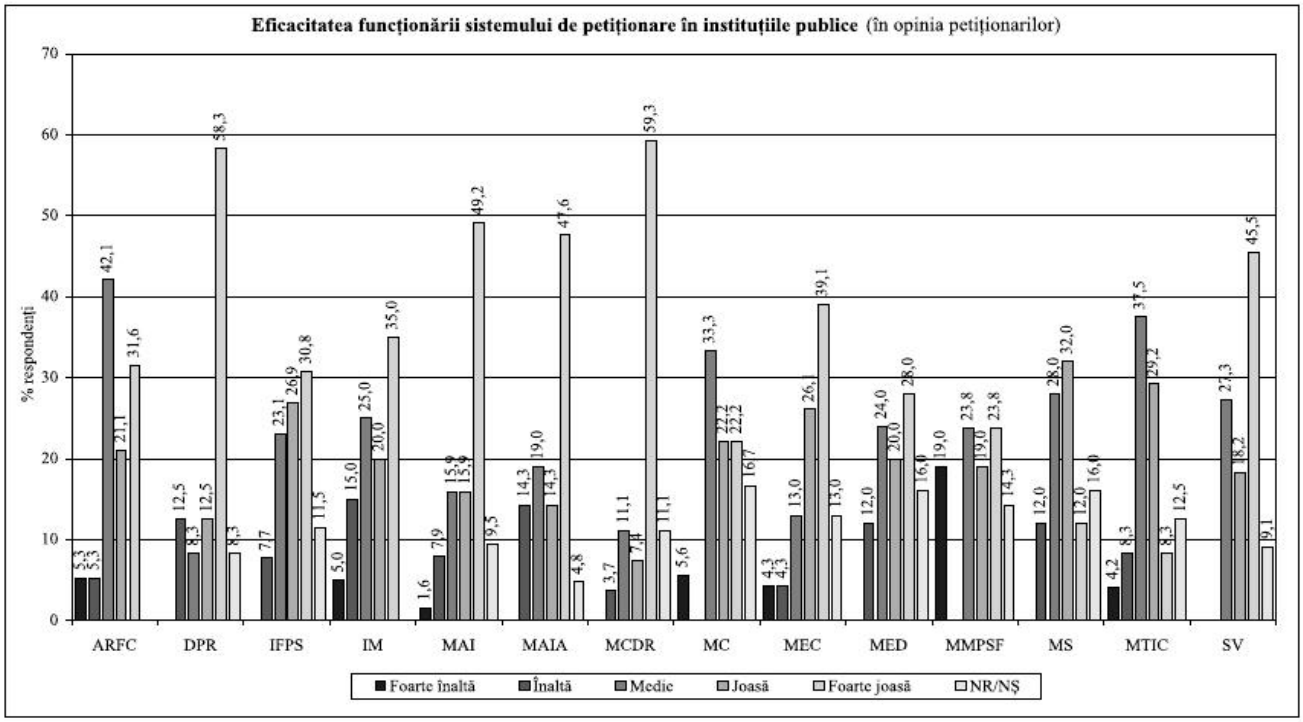
O pondere mai mică a petiţionarilor, care s-au referit la formele de utilizare abuzivă a sistemului de petiţionare, revine celor care s-au adresat la MC (27,8%), după care urmează MTIC (29,2%) şi MED (40,0%). O situaţie gravă sub acest aspect se relevă la DPR (79,2%), IM (70,0%), ARFC (68,4%), MAI (63,5%), MCDR (59,3%) etc.

9.3.7. Eficacitatea funcţionării sistemului de petiţionare, restabilirea petiţionarilor în drepturi

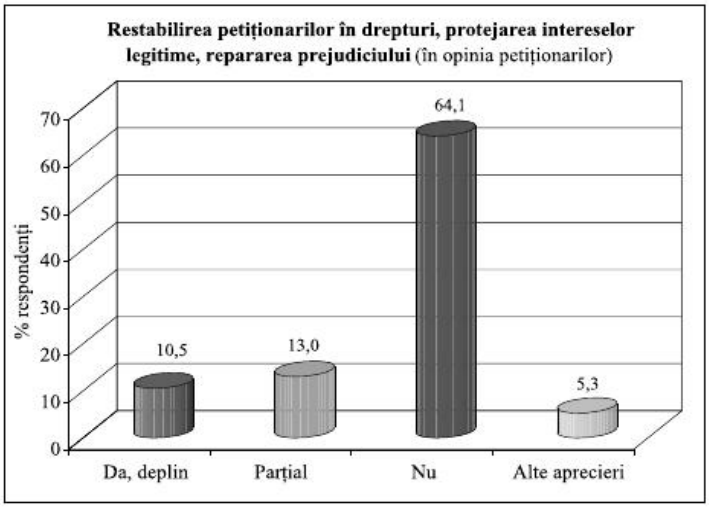


3,1% din respondenţi au afirmat că eficacitatea funcţionării sistemului de petiţionare în instituţiile publice este „foarte înaltă", 7,4% – „înaltă", 23,2% – „medie", 20,4% – „joasă", 35,0% – „foarte joasă", adică în medie mai mult de 55% din respondenţi consideră că eficacitatea funcţionării sistemului de petiţionare este joasă sau foarte joasă, ceea ce caracterizează situaţia destul de negativ.

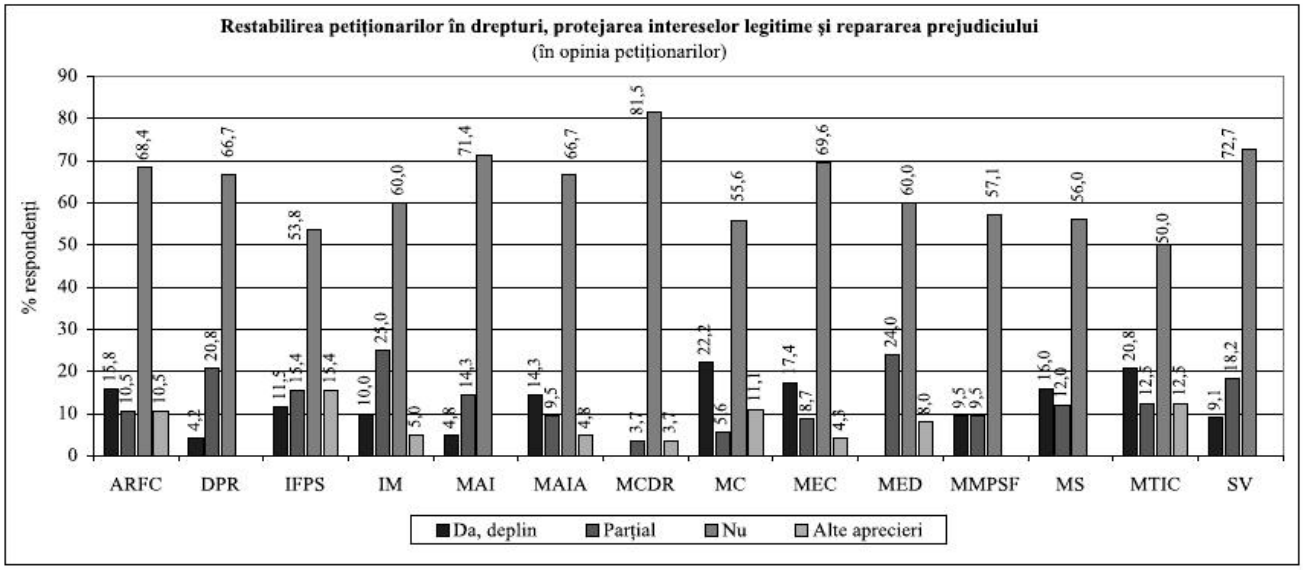
O situaţie mai puţin negativă se atestă la MTIC, referitor la care 4,2% din respondenţi au apreciat eficacitatea „foarte înaltă", 8,3% – „înaltă" şi 37,5% – „medie", după care urmează MMPSF (respectiv 19,0%, 0% şi 23,8%), MS (0%, 12,0% şi 28,0%). Respondenţii reflectă o situaţie alarmantă la DPR, referitor la care 12,5% din aceştia



apreciază eficacitatea „joasă" şi 58,3% – „foarte joasă", MCDR (respectiv 7,4% şi 59,3%), MAI (15,9% şi 49,2%), MAIA (14,3% şi 47,6%), SV (18,2% şi 45,5%), MEC (26,1% şi 39,1%).

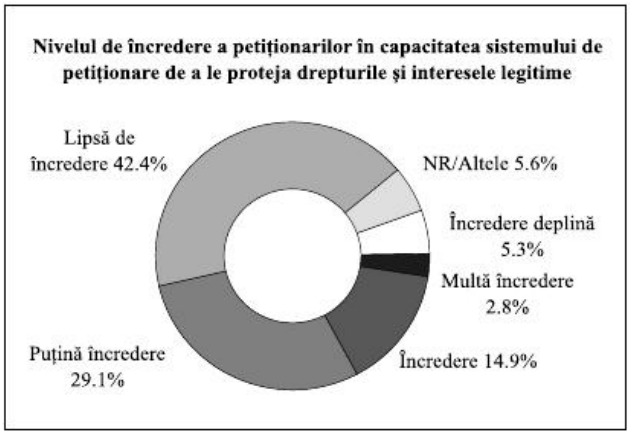


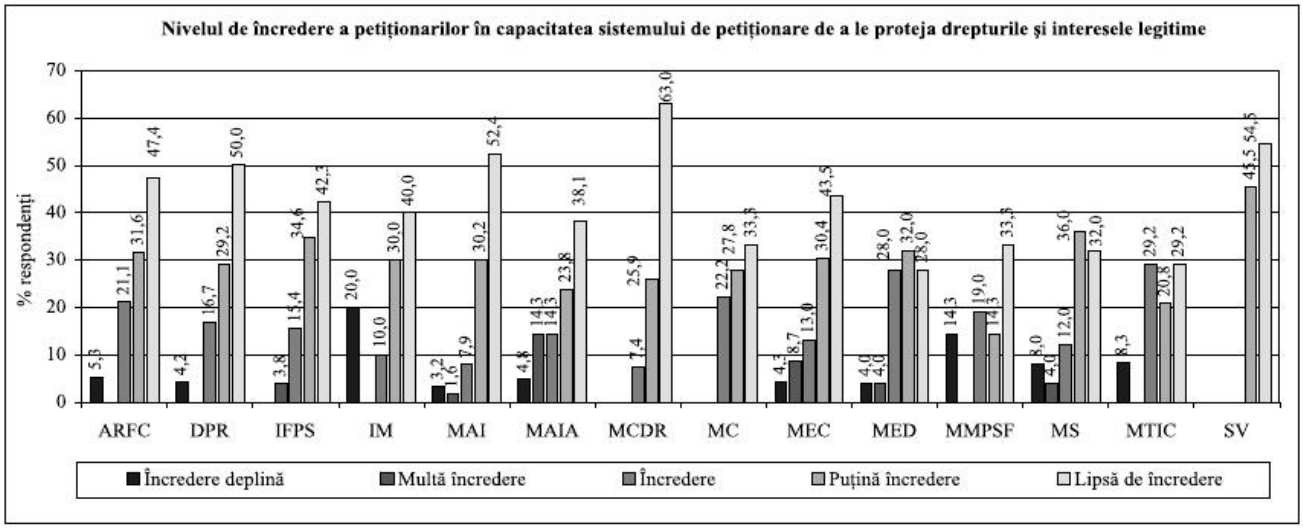
Referitor la datele privind restabilirea în drepturi, rezultatele sondajului relevă că în medie 10,5% din respondenţi au afirmat că în urma examinării petiţiei depuse sau audienţei „da, deplin" petiţionarii au fost restabiliţi în drepturi, le-au fost protejate interesele legitime şi le-au reparat prejudiciul cauzat, 13,0% au afirmat că „parţial" au fost restabiliţi în drepturi şi le-au reparat prejudiciul cauzat, iar 64,1% – „nu" au fost restabiliţi în drepturi, nu au fost protejate interesele legitime şi nu au fost reparate prejudiciile, ceea ce denotă o situaţie foarte alarmantă. În opinia respondenţilor cea mai alarmantă situaţie este la MCDR, 81,5% din respondenţi opinând că în urma examinării petiţiei nu au fost restabiliţi în drepturi, nu au fost protejate interesele legitime şi nu au fost reparate prejudiciile cauzate, după care urmează: SV (72,7%), MAI (71,4%), MEC (69,6%), ARFC (68,4%), MAIA (66,7%), DPR (66,7%).



9.3.8. Nivelul de încredere în capacitatea sistemului de petiționare

În conformitate cu rezultatele sondajului, 5,3% din respondenți au afirmat că au „încredere deplină" în capacitatea sistemului de petiționare a instituției publice, la care s-a adresat, pentru a atinge scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor, 2,8% din respondenți „multă încredere", 14,9% – „încredere". Totodată, 29,1% din respondenți au arătat că au „puțină încredere", iar 42,4% – „lipsă de încredere". În total, 71,5% din respondenți au afirmat că au puțină încredere sau nu au încredere în capacitatea sistemului de petiționare de a le proteja drepturile și interesele legitime.



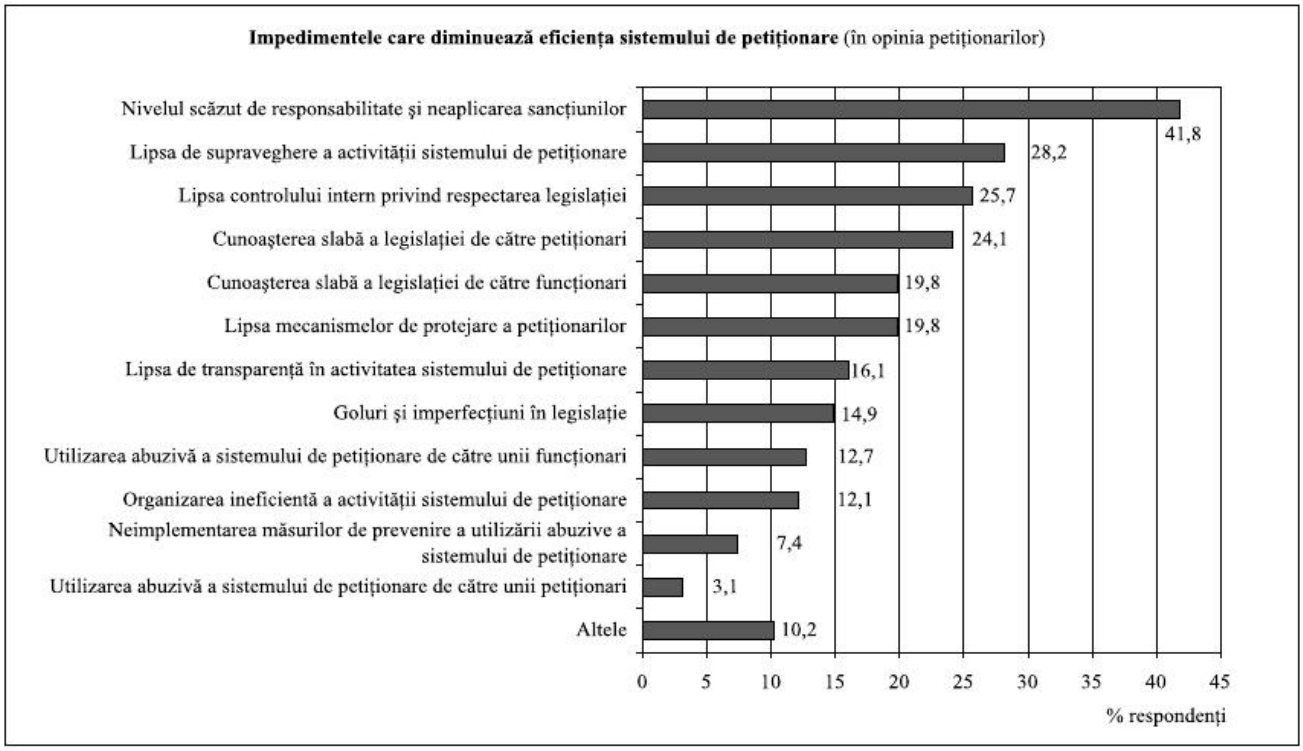


Ponderea cea mai mare a respondenților care au arătat că au „încredere deplină", „multă încredere" și „încredere" o constituie petiționarii, care s-au adresat la IM (20,0% – „încredere deplină", 0% – „multă încredere" și 10,0% – „încredere"), MMPSF (14,3%, 0% și 19,0%), MTIC (8,3%, 0% și 29,3%). Totodată, cea mai mare parte a respondenților, care au răspuns negativ, adică „puțină încredere" și „lipsă de încredere", constituie petiționarii care s-au adresat la SV (45,5% – „puțină încredere", 54,5% – „lipsă de încredere"), după care urmează MCDR (25,9% și 63,0%), MAI (30,2% și 52,4%), DPR (29,2% și 50,0%), ARFC (31,6% și 47,4%), MEC (30,4% și 43,5%).

9.3.9. Impedimentele care diminuează eficiența sistemului de petiționare

În cadrul sondajului petiționarii au arătat că în activitățile sistemului de petiționare există un spectru larg de impedimente care diminuează eficiența sistemului de petiționare:

- 41,8% din respondenți au arătat că eficiența sistemului de petiționare este diminuată din motivul „nivelului scăzut de responsabilitate a funcționarilor/conducătorilor și neaplicarea față de ei a sancțiunilor";
- 28,2% – „lipsa de supraveghere/control asupra activității sistemului de petiționare";
- 25,7% – „lipsa controlului intern privind respectarea legislației la funcționarea sistemului de petiționare";
- 24,1% – „cunoașterea slabă a legislației de către petiționari";
- 19,8% – „cunoașterea slabă a legislației/actelor normative de către funcționari";
- 19,8% – „lipsa mecanismelor de protejare a petiționarilor/avertizorilor care semnalează nereguli, încălcări";
- 16,1% – „lipsa de transparență în activitatea sistemului de petiționare";
- 14,9% – „goluri și imperfecțiuni în legislația cu privire la petiționare";
- 12,7% – „utilizarea abuzivă a sistemului de către unii funcționari";
- 12,1% – „organizarea ineficientă a activității sistemului";
- 7,4% – „neimplementarea măsurilor de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare";
- 3,1% – „utilizarea abuzivă a sistemului de către unii petiționari";
- 10,2% – altele, inclusiv:



- corupţia;
- lipsa de compătimire;
- anarhia;
- lipsa de interes la funcţionari faţă de soarta petiţionarilor;
- lipsa de supraveghere asupra persoanelor cu funcţie de răspundere etc.

9.3.10. Obiecţiile petiţionarilor privind funcţionarea sistemului de petiţionare

Cea mai mare parte a petiţionarilor, care au oferit răspunsuri la chestionar, au înaintat foarte multe obiecţii privind funcţionarea sistemului de petiţionare în cadrul instituţiilor publice pentru asigurarea protecţiei drepturilor şi intereselor legitimate ale petiţionarilor, şi anume:

- funcţionarea haotică, formală, superficială a sistemului de petiţionare fără pătrunderea în esenţa cazului şi fără rezolvarea reală a problemelor formulate în petiţii;
- divulgarea informaţiei cu caracter personal;
- falsul în actele publice cu încălcarea unor drepturi fundamentale ale omului;
- prezenţa piedicilor ce nu permit în majoritatea cazurilor ca petiţiile depuse să ajungă la conducătorii autorităţilor publice centrale, examinarea acestora de către subalterni şi rezolvarea problemelor după bunul plac, după interese;
- atitudinea incorectă (ilegală) a subdiviziunilor teritoriale (raionale); lipsa pârghiilor de influenţă asupra APL, lipsa reacţiei din partea acestora la răspunsurile oficiale; ameninţarea petiţionarilor pentru depunerea petiţiei;
- oferirea petiţionarilor a unor răspunsuri formale sau evazive în interesul instituţiei fără a face trimitere la legislaţie şi necorespunzător esenţei problemei abordate;
- prezentarea răspunsurilor fără a efectua investigaţii asupra persoanelor vinovate indicate în petiţie;
- nedorinţa instituţiilor publice de a rezolva problemele petiţionarilor;
- utilizarea abuzivă a art. 20 din Legea cu privire la petiţionare;
- nedorinţa unor funcţionari de a repara greşeala admisă şi neacceptarea petiţiei repetate;
- nerespectarea termenelor de prezentare a răspunsurilor la petiţii;
- lipsa unui control strict asupra respectării legislaţiei cu privire la petiţionare;
- lipsa de responsabilitate, neaplicarea sau lipsa unor sancţiuni aplicate persoanelor cu funcţii de răspundere;

- protejarea de către conducător a funcţionarilor, care au admis faptele descrise în petiţii, şi prezentarea spre examinare a petiţiilor acestor funcţionari;
- utilizarea de către unele instituţii publice a sistemului de petiţionare pentru susţinerea colaboratorilor săi şi imposibilitatea de a demonstra vinovăţia colaboratorilor;
- neaplicarea unor măsuri faţă de persoanele care au încălcat legislaţia;
- lipsa de profesionalism a angajaţilor, lipsa de persoane competente;
- nivelul sporit al corupţiei, în special, în organele de drept;
- nivelul etic şi moral scăzut în unele instituţii publice;
- luarea deciziilor influenţate de interese personale, în special, bazate pe relaţii de rudenie, cumătrism;
- cunoaşterea superficială de către cetăţeni a legislaţiei cu privire la petiţionare;
- formarea în cadrul unor instituţii publice a unui sistem corupt;
- neexecutarea de către unele subdiviziuni locale a hotărârilor instanţei de judecată;
- neluarea de către unele instituţii locale a măsurilor pentru excluderea încălcărilor şi corectarea situaţiei;
- tărăgănarea examinării petiţiilor şi soluţionării cazurilor, în special, a celor examinarea cărora nu poate fi amânată;
- transmiterea petiţiilor spre examinare funcţionarului vizat în acestea;
- examinarea petiţiilor după conotaţie politică;
- lipsa de transparenţă;
- refuzul de a primi petiţiile;
- efectuarea formală a controlului intern;
- lipsa protecţiei necesare a petiţionarului;
- apărarea în realitate a intereselor bogătaşilor, dar nu a petiţionarilor;
- examinarea neobiectivă sau parţială a petiţiilor;
- neimplementarea unor măsuri privind încălcările depistate;
- mituirea funcţionarilor de către persoanele care încalcă legislaţia şi neglijarea petiţionarilor;
- crearea de către instituţiile publice a condiţiilor pentru depunerea repetată a petiţiilor;
- cunoaşterea superficială de către funcţionari a legislaţiei în domeniul în care activează;
- obligarea petiţionarilor să-şi retragă petiţiile şi ameninţarea acestora;
- examinarea petiţilor fără colaborarea (discutarea problemelor) cu petiţionarii;
- examinarea petiţiilor fără verificarea faptelor expuse în petiţii prin ieşirea la faţa locului;
- lipsa de interes pentru rezolvarea problemelor expuse în petiţii;
- organizarea nesatisfăcătoare a lucrărilor de secretariat privind controlul corectitudinii examinării adresărilor cetăţenilor;
- lipsa răspunsurilor la petiţii;
- nerespectarea termenului de examinare a petiţiilor;
- neinformarea petiţionarilor despre remiterea petiţiilor spre examinare altui organ;
- perceperea greşită de către funcţionari a situaţiei şi neconştientizarea faptului că ei sunt plătiţi din banii contribuabililor şi nicidecum invers, că statul sunt cetăţenii RM şi nu cei care ar trebui să fie în slujba cetăţenilor;
- manifestarea de către unii funcţionari a unei atidudini orgolioase, indiferente, birocratice;
- funcţionarea sistemului de petiţionare numai pe hârtie, dar nu în practică; starea deplorabilă a sistemului de petiţionare actual;
- neprotejarea reală de către unele instituţii publice a intereselor legitime ale petiţionarilor;
- încălcarea abuzivă de către funcţionari a Legii cu privire la petiţionare;
- oferirea petiţionarilor a unor răspunsuri şablon, defăimătoare, cu elemente de ameninţare;
- imposibilitatea de a obţine audienţa la conducerea unor instituţii publice, modalitatea anevoioasă de obţinere a audienţei la conducătorul instituţiei, crearea unor bariere ce nu permit obţinerea audienţei la conducător;
- existenţa unor bariere ce nu permit ca petiţiile să ajungă la destinatar, la persoana, care hotărăşte întrebarea;

- lipsa de încredere în rezolvarea pozitivă a petiţiilor;
- răspândirea birocraţiei şi desemnarea rudelor în funcţiile de conducere;
- nivelul sporit al corupţiei în ţară; admiterea abuzului de putere, însuşirea bunurilor etc.;
- imposibilitatea de a-şi apăra drepturile şi interesele legitime din motivul răspândirii corupţiei în organele de drept şi instanţele de judecată;
- nesancţionarea persoanelor vinovate, a celor care încalcă legislaţia;
- lipsa unui mecanism real de protecţie a avertizorilor rezidenţi ai regiunii transnistrene;
- examinarea formală/tardivă sau neexaminarea petiţiilor cetăţenilor din stânga Nistrului;
- refuzul de a soluţiona problemele invocate în adresările cetăţenilor din estul ţării;
- lipsa unui program de audienţă a cetăţenilor din stânga Nistrului;
- evitarea examinării în fond a argumentelor invocate;
- solicitarea suplimentară a documentelor care nu au relevanţă cu subiectul abordat;
- limitarea accesului cetăţenilor din stânga Nistrului la informaţiile de interes public;
- populaţia nu-şi cunoaşte drepturile şi se teme să depună plângeri pentru a nu se confrunta cu consecinţe în defavoarea sa;
- neîncrederea în instituţiile raionale şi locale; atitudinea incorectă a unor funcţionari faţă de păturile vulnerabile (invalizi, pensionari, familii cu mulţi copii);
- procedura birocratică de examinare a petiţiilor; transmiterea petiţiilor de la funcţionar la funcţionar, de la instituţie la instituţie;
- prezenţa imperfecţiunilor în legislaţia cu privire la petiţionare;
- neoferirea de către funcţionari a unor soluţii optime sau de alternativă;
- neîncrederea cetăţenilor de a-şi apăra drepturile şi interesele legitime în justiţie;
- examinarea problemei nu cu petiţionarul, ci cu persoana în privinţa căreia s-a depus plângerea;
- nerespectarea drepturilor cetăţenilor;
- lipsa de informaţie, în special, a celei privind legislaţia;
- organizarea incorectă a sistemului de audienţă de către conducerea instituţiei;
- neaplicarea unor sancţiuni funcţionarilor care au încălcat legea şi încrederea acestora că nu vor fi sancţionaţi;
- protejarea subalternilor de răspunderea cuvenită, acoperirea faptelor şi încălcărilor admise de aceştia;
- încălcarea legislaţiei cu privire la petiţionare sau ignorarea acesteia de către structurile inferioare ale ministerului; manifestarea de către funcţionari a unui comportament incorect, neetic; multiple neajunsuri în activitatea acestora;
- iniţierea activităţii de înjosire, ponegrire şi discreditare după depunerea petiţiei;
- înregistrarea plângerilor penale ca petiţii ce contravin legislaţiei;
- nedorinţa conducerii locale (la nivel de raion, primărie) de a recunoaşte deciziile organelor centrale.

9.3.11. Propunerile petiţionarilor privind îmbunătăţirea activităţii sistemului de petiţionare

Propunerile petiţionarilor privind îmbunătăţirea activităţii sistemului de petiţionare în scopul asigurării protecţiei drepturilor şi intereselor legitime ale petiţionarilor/avertizorilor se referă la:

- instruirea continuă a funcţionarilor în scopul sporirii nivelului de cunoaştere a legislaţiei;
- sporirea transparenţei, familiarizarea populaţiei cu sistemul de petiţionare şi elucidarea rezultatelor în mass-media;
- aplicarea de către funcţionari a legislaţiei la funcţionarea sistemului de petiţionare;
- sporirea responsabilităţii şi sancţionarea funcţionarilor, care nu au rezolvat obiectiv problemele abordate de petiţionar, pentru încălcarea legislaţiei şi limitarea persoanelor în drepturi, prezentarea unor răspunsuri neargumentate sau fictive, în special, concedierea şi neadmiterea transferării acestora în alte funcţii; atragerea funcţionarilor vinovaţi la răspundere materială;
- oferirea răspunsurilor clare, corecte şi complete;
- organizarea, după caz, a discuţiilor publice;
- instalarea panourilor la intrarea în instituţia publică şi plasarea informaţiei privind modul de depunere a cererilor/plângerilor;

- responsabilitatea personală a fiecărui judecător pentru fiecare decizie/hotărâre adoptată şi sancţionarea celor care au adoptat hotărâri ilegale;
- examinarea deplină/profundă a petiţiei şi excluderea expedierii unui răspuns formal;
- organizarea audienţei libere, fără programare, înregistrare şi în ore convenabile pentru petiţionari;
- efectuarea de către instituţiile publice centrale a controalelor în subdiviziunile sale teritoriale;
- organizarea mai frecventă a dialogului direct cu cetăţenii prin intermediul mass-media;
- colaborarea (discutarea) cu petiţionarii privind problemele expuse în petiţii pentru examinarea şi soluţionarea obiectivă şi concretă a acestora;
- implicarea CCCEC în cazurile nesoluţionate şi dubioase;
- aducerea la cunoştinţa funcţionarilor a prevederilor privind răspunderea personală pentru acţiunile sau inacţiunile acestora;
- instituţiile publice trebuie să apere şi interesele cetăţenilor săraci, dar nu numai a milionarilor;
- examinarea petiţiilor de către persoane neutre, dar nu de către persoanele care au încălcat legislaţia;
- respectarea confidenţialităţii informaţiei cu caracter personal;
- utilizarea normelor legale la examinarea petiţiilor şi excluderea formalismului;
- efectuarea unui control strict asupra activităţii de evidenţă, examinare şi soluţionare a petiţiilor, precum şi a respectării legislaţiei la funcţionarea sistemului de petiţionare pentru asigurarea protecţiei drepturilor cetăţenilor;
- asigurarea transparenţei în activitatea organelor de drept, extirparea birocraţiei şi corupţiei;
- implementarea măsurilor eficiente de combatere a corupţiei, protecţionismului;
- reglementarea răspunderii concrete pentru acţiunile sau inacţiunile diferitelor categorii de funcţionari;
- implementarea unor măsuri suplimentare pentru organizarea mai bună a activităţii instituţiilor publice;
- funcţionarea instituţiilor conform legislaţiei şi Constituţiei;
- examinarea cazului la faţa locului, în prezenţa organelor abilitate centrale, dar nu expedierea scrisorilor pentru soluţionare de către cei vizaţi;
- interzicerea remiterii petiţiilor autorităţilor locale, raionale, în cazul când acestea au fost adresate instituţiilor publice centrale; examinarea de către instituţiile centrale a cazului la faţa locului, cu implicarea părţilor conflictuale şi pătrunderea profundă în esenţa problemelor;
- ocuparea funcţiilor publice de către persoane care corespund nivelului de pregătire profesională, pe bază de concurs, oneste şi sincere;
- sporirea responsabilităţii funcţionarilor, nivelului de comportament şi unei atitudini corecte faţă de problemele petiţionarilor;
- perfecţionarea legislaţiei în vigoare;
- organizarea pentru cetăţeni a seminarelor, emisiunilor televizate, cu prezentarea informaţiei privind legislaţia în vigoare;
- organizarea instruirii conducătorilor în ceea ce priveşte legislaţia cu privire la petiţionare;
- plasarea la intrarea în instituţie a informaţiei privind modul de depunere a petiţiilor;
- asigurarea accesului cetăţenilor la televiziune pentru a prezenta situaţia reală;
- informarea cetăţenilor despre legislaţia cu privire la petiţionare;
- aplicarea mai largă a petiţiilor electronice; crearea accesului cetăţenilor la sistemul electronic de petiţii, prin intermediul paginilor electronice ale instituţiilor publice, atât la nivel central, cât şi local;
- desemnarea în cadrul instituţiei publice a unei (unor) persoane sau a unei structuri care ar avea atribuţia de rezolvare a problemelor petiţionarilor;
- acordarea atenţiei tuturor cetăţenilor, inclusiv a celor din sate, raioane, a bătrânilor, nu doar a oamenilor cu funcţii înalte;
- informarea deplină a petiţionarilor despre drepturile şi obligaţiunile lor şi respectarea acestora;
- anchetarea cazurilor de încălcare a legislaţiei de către funcţionari;
- modificarea şi completarea legislaţiei privind sancţiunile aplicate reprezentanţilor organelor de drept;
- informarea publicului prin intermediul mass-media, pliantelor, broşurilor, prin afişarea în localurile publice a legislaţiei cu privire la petiţionare, a rezultatelor controalelor instituţiilor publice privind respectarea legislaţiei cu privire la petiţionare şi a măsurilor întreprinse pentru lichidarea neajunsurilor în activitatea sistemului de petiţionare;

- implementarea măsurilor pentru asigurarea respectării de către instituţiile publice a legislaţiei;
- plasarea pe paginile web a datelor privind petiţiile examinate şi a măsurilor aplicate;
- modificarea şi completarea legislaţiei cu privire la petiţionare;
- efectuarea de către unele organe externe, superioare a controlului activităţii instituţiilor în vederea verificării respectării legislaţiei la funcţionarea sistemului de petiţionare;
- aprobarea unui raport statistic lunar de evidenţă a petiţiilor în instituţiile publice;
- verificarea obligatorie a cunoştinţelor funcţionarului: a legislaţiei şi activităţii cu privire la petiţionare şi a legislaţiei ce ţine de domeniul său de activitate;
- salarizarea adecvată a muncii funcţionarilor;
- examinarea petiţiilor şi soluţionarea problemelor expuse în petiţii cu invitarea petiţionarilor;
- publicarea în mass-media a numerelor liniilor telefonice fierbinţi ale instituţiilor publice;
- depunerea acţiunilor în regres împotriva funcţionarilor care au admis încălcări şi au prejudiciat instituţia;
- înăsprirea sancţiunilor aplicate funcţionarilor pentru încălcarea legislaţiei cu privire la petiţionare;
- interzicerea transmiterii petiţiilor subdiviziunilor inferioare şi examinarea acestora de către instituţia căreia acestea au fost adresate;
- majorarea timpului acordat pentru audienţa cetăţenilor;
- efectuarea evidenţei stricte a petiţiilor şi răspunsurilor la acestea;
- instalarea panourilor în toate primăriile şi afişarea informaţiei privind legislaţia, drepturile omului, alte informaţii utile pentru petiţionari;
- tratarea nediscriminatorie a petiţionarilor;
- debirocratizarea procedurilor stabilite la realizarea dreptului la petiţionare;
- crearea unui Comitet de Petiţii, învestit cu funcţii de supraveghere şi control asupra funcţionării sistemului de petiţionare, inclusiv prevenirea situaţiilor de abuz, soluţionarea litigiilor pe cale extrajudiciară, medierea conflictelor, responsabilitatea funcţionarilor publici etc.;
- asigurarea examinării corecte a petiţiilor şi interzicerea insultărilor, avertizărilor, ameninţărilor sau înşelărilor petiţionarului;
- delimitarea clară a petiţiilor şi plângerilor penale sau a cererilor civile;
- protejarea drepturilor petiţionarilor, indiferent de apartenenţa de partid;
- excluderea eventualelor relaţii de rudenie sau a altor legături la examinarea petiţiilor;
- evitarea tărăgănării rezolvării întrebărilor expuse în petiţii;
- excluderea indiferenţei funcţionarilor la examinarea petiţiilor şi rezolvarea problemelor cetăţenilor;
- prezentarea rapoartelor privind examinarea petiţiilor;
- excluderea barierelor existente pentru asigurarea accesului liber al persoanelor la funcţionarii ministerului de profil;
- dezicerea de practica cercetării petiţiilor anonime sau semnate cu nume false;
- luarea sub control de către Guvern sau alte autorităţi a examinării cazurilor de adresare repetată a petiţionarilor şi soluţionarea petiţiilor acestora;
- informarea populaţiei prin mass-media despre soluţionarea cazurilor concrete;
- respectarea termenului de examinare şi prezentare a răspunsurilor petiţionarilor; soluţionarea petiţiilor în termene restrânse.

10. Generalizări şi concluzii

10.1. Accesul la informaţie

1. La efectuarea prezentului studiu o parte din instituţiile publice nu au asigurat accesul la informaţie în conformitate cu legislaţia.

Patru instituţii publice incluse în studiu au prezentat informaţia oficială solicitată privind funcţionarea sistemului de petiţionare în cadrul instituţiilor publice cu depăşirea vădită a termenului stabilit de legislaţie: ARFC şi MCDR au oferit răspunsuri în termen de circa 50 de zile, ARM – circa 70 de zile, iar MED – circa 90 de zile.

Referindu-ne la informaţia solicitată, în cazul ARFC, ARM, DPR, IFPS, MAI, MAIA, MCDR, MC, MEC, MED, MMPSF, MS, MTIC, SV se relevă că unele informaţii lipsesc sau răspunsul respectiv este incomplet, evaziv, neclar sau neconcret. În acest sens, cel mai mult se evidenţiază MMPSF care nu a oferit circa 80% din informaţia solicitată, după care urmează IFPS (74,3%), ARFC (51,4%), ARM (42,9%), MAIA (34,3%), MEC (17,1%), DPR (17,1%). Neprezentarea informaţiei depline ar putea fi legată de nedorinţa instituţiilor respective de a prezenta informaţia solicitată şi/sau de faptul că în cadrul instituţiilor nu este efectuată o evidenţă şi o analiză deplină a activităţii sistemului de petiţionare.

2. Prin intermediul paginilor web instituţiile publice, de asemenea, nu au asigurat accesul deplin la informaţie. În acest sens, cel mai mult se evidenţiază DPR care nu a plasat pe pagina electronică circa 70% din informaţia necesară, după care urmează IM (60%), ARFC, MCDR, MEC, MED, MMPSF (50%), IFPS, MAIA, MC, SV (40%), MS, MTIC (30%).

3. La examinarea petiţiilor înregistrate/examinate de către instituţiile publice au fost depistate cazuri când unele instituţii publice au limitat petiţionarii şi nu le-au asigurat accesul la informaţie în conformitate cu legislaţia.

4. Ţinând cont de cele sus-menţionate şi de alte aspecte privind accesul la informaţie (vezi mai jos), se poate concluziona că instituţiile publice au mai multe restanţe şi rezerve în ce priveşte respectarea legislaţiei în domeniu şi asigurarea deplină a accesului la informaţie.

10.2. Legislaţia cu privire la petiţionare

5. Legislaţia în vigoare reglementează dreptul la petiţionare, modul de realizare a acestui drept şi permite, în esenţă, implementarea şi funcţionarea sistemului de petiţionare.

6. În pofida acestui fapt, atât funcţionarii, cât şi petiţionarii au arătat că unul din impedimentele, care diminuează eficienţa funcţionării sistemului de petiţionare, sunt golurile şi imperfecţiunile în legislaţia cu privire la petiţionare. De această părere sunt 36,0% din funcţionarii, care au participat la sondaj, şi 14,9% din petiţionari.

7. Analiza succintă a legislaţiei cu privire la petiţionare a relevat un şir de neajunsuri şi imperfecţiuni care se referă la activităţi importante privind funcţionarea sistemului de petiţionare. Astfel, în legislaţie:

- lipsesc normele privind unele cerinţe de bază care trebuie să întrunească petiţiile la întocmirea şi depunerea acestora, precum şi normele privind informarea publicului despre datele de contact ale instituţiei publice şi modul de petiţionare;
- nu sunt stipulate clar modalităţile de adresare a petiţiilor;
- nu este reglementat clar cine este responsabil de implementarea şi respectarea legislaţiei cu privire la petiţionare în cadrul instituţiei publice;
- nu este reglementată transparenţa şi modul de asigurare a transparenţei la funcţionarea sistemului de petiţionare, iar unele norme din legislaţie creează piedici în asigurarea transparenţei funcţionării sistemului de petiţionare;
- nu se reglementează întocmirea şi prezentarea de către instituţiile publice a rapoartelor periodice privind funcţionarea sistemului de petiţionare şi activităţile efectuate în cadrul acestuia, precum şi publicarea acestor rapoarte de activitate;
- sunt incomplete normele privind:
  - controlul intern al respectării legislaţiei la funcţionarea sistemului de petiţionare,
  - analiza periodică a activităţilor la funcţionarea sistemului de petiţionare,
  - măsurile de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiţionare de către funcţionari şi petiţionari,
  - inadmisibilitatea petiţiilor;
- nu este deplin reglementată supravegherea implementării şi respectării legislaţiei cu privire la petiţionare, în special, nu sunt stipulate atribuţiile concrete ale organelor responsabile de organizarea şi controlul asupra lucrului cu petiţiile, drepturile şi obligaţiunile acestora;
- lipsesc prevederile privind protecţia persoanelor, în special, a petiţionarilor/avertizorilor.

În ansamblul său, toate aceste neajunsuri şi imperfecţiuni creează condiţii favorabile pentru funcţionarea ineficientă a sistemului de petiţionare. În acest context, în scopul asigurării normative a funcţionării eficiente a sistemului de petiţionare se impune modificarea şi completarea legislaţiei cu privire la petiţionare, ţinând cont de experienţa internaţională în domeniu.

10.3. Informarea publicului despre datele de contact, modalitățile de petiționare și alte date privind funcționarea sistemului de petiționare

8. Conform opiniei funcționarilor, publicul este informat cel mai frecvent prin plasarea informației pe pagina web a instituției. Astfel, 85,1% din respondenți au arătat că această modalitate este utilizată „permanent" sau „frecvent". După aceasta urmează informarea publicului prin plasarea informației la intrarea în instituție (48,2%), prin intermediul mass-media (41,7%), prin publicarea informației în Buletinul Informativ al instituției (40,8%). Mai slab sunt utilizate modalitățile de informare a publicului, în opinia funcționarilor, prin afișarea informațiilor la primării, consilii raionale și în alte locuri publice (21,0%), precum și prin distribuirea pliantelor, broșurilor (11,9%).

9. Examinarea paginilor electronice a arătat că toate instituțiile publice incluse în prezentul studiu (cu excepția ARM, care creează o nouă pagină în legătură cu reorganizarea efectuată) dispun de pagini electronice, pe care sunt amplasate unele informații necesare publicului și potențialilor petiționari: denumirea instituției; datele privind conducătorul (conducătorii) instituției publice; datele de contact (adresa poștală, telefon, fax, e-mail, în unele cazuri și a subdiviziunilor teritoriale) (cu excepția DPR); telefonul de încredere/linia fierbinte sau linia verde (cu excepția DPR), în unele cazuri și datele privind funcționarea acestuia (ARFC, IFPS, MAIA, MCDR, MTIC); programul de primire în audiență a cetățenilor de către conducerea instituției publice (cu excepția DPR, IM).

Pe paginile electronice numai a 3 instituții (MAI, MC, MS) a fost relevată prezența doar a unor documente ce reglementează activitatea sistemului de petiționare. Pe paginile web ale ARFC, IFPS, IM, MAIA, MCDR, MEC, MED, MMPSF, MTIC, SV nu este plasat nici un document care reglementează domeniul dat de activitate (este de menționat că pagina DPR este o parte componentă a paginii MAI).

În acest context, se constată că:

- informația privind depunerea petițiilor a fost plasată pe pagina web doar de către IFPS, MTIC și SV, dar nu a fost plasată pe paginile ARFC, DPR, IM, MAI, MAIA, MCDR, MC, MEC, MED, MMPSF și MS;
- informația privind subdiviziunea și/sau persoana responsabilă de activitatea de petiționare a fost plasată doar de către MAI, MAIA, MS și MTIC, dar nu a fost relevată plasarea acesteia de către ARFC, DPR, IFPS, IM, MCDR, MC, MEC, MED, MMPSF și SV.

10. Informația privind modul de depunere a petițiilor nu a fost afișată la intrarea nici a unei instituții publice incluse în studiu. Totodată, pentru facilitarea depunerii petițiilor la intrarea sau în preajma unor instituții publice au fost plasate unele informații utile, cum ar fi: informația privind subdiviziunile instituției, numele, prenumele funcționarilor, telefonul de contact, numărul biroului etc. (ARFC, IFPS, MAI, MC, MEC, MED, MMPSF, MS, SV), iar în unele cazuri la intrare sunt instalate aparate de telefon (ARFC, IFPS, MAI, MC, MEC, MED).

11. Programul de primire în audiență a cetățenilor de către conducerea instituției publice este afișat la intrarea sau în preajma ARFC, MAI, MCDR (a viceminiștrilor), MC, MEC, MS și SV, dar nu este afișat la ARM, DPR, IFPS, IM, MAIA, MCDR (a ministrului), MED, MMPSF și MTIC.

12. Conform opiniei petiționarilor, cea mai mare parte din petiționarii care au oferit răspunsuri la chestionar (24,5%) au afirmat că informația privind datele de contact și modul de funcționare a sistemului de petiționare a instituției publice a fost obținută „de la cunoscuți, prieteni", după care urmează „din mass-media (televiziune, radio, ziare)" – 16,1%.

În opinia petiționarilor, aceștia au utilizat slab sursele: „de pe pagina Internet a instituției" – 14,2%, „de la serviciile de informații prin telefon" – 13,6%, „de la reprezentanții Primăriei, Consiliului raional sau altor instituții publice" – 12,4%. Foarte slab au fost utilizate de către petiționari asemenea surse, cum ar fi: panourile de informații din localitate (1,2%), pliantele, broșurile (1,5%), panourile de la intrarea în instituție (2,5%), Buletinele Informative (5,3%). În privința unor instituții publice nici unul din respondenți nu a menționat utilizarea surselor așteptate de informații: Buletine Informative (DPR, IM, SV), Internet (MC), panouri la intrarea în instituție (IM, MAI, MAIA, MCDR, MEC, MED), pliante, broșuri (ARFC, IM, MAIA, MCDR, MC, MEC, MMPSF, MS, MTIC), panouri de informații din localitate (MS).

Situația dată este alarmantă și ar putea fi legată de lipsa sau insuficiența acestor panouri în localitate, de pliante, buletine, lipsa sau imposibilitatea utilizării rețelei Internet, lipsa informațiilor respective în/pe acestea, imposibilitatea de a se deplasa spre instituțiile publice centrale pentru a consulta informațiile de la intrarea în instituție etc. Prin aceasta, probabil, s-ar putea explica faptul că o parte din petiționari apelează la sursele menționate „de la prieteni, cunoscuți", „de la serviciile de informații prin telefon", precum și la „alte modalități" de informare (18,3%).

10.4. Utilizarea liniilor fierbinți/de încredere a instituțiilor publice

13. Conform informației oficiale prezentate, pe parcursul anului 2009 instituțiile publice incluse în studiu au recepționat 17620 apeluri telefonice la linia telefonică de încredere/linia fierbinte, inclusiv 17327 – MS (98,3%). O parte din instituții au indicat un număr foarte mic de apeluri telefonice (IM – 113, MAI – 103, MED – 24, MTIC – 37, SV – 16) sau lipsa acestor apeluri (MAIA, MC, MEC), ceea ce atestă funcționarea insuficientă sau nefuncționarea liniilor telefonice de încredere/fierbinte în cadrul acestor instituții publice.

O altă parte din instituțiile publice (ARFC, ARM, DPR, IFPS, MCDR, MMPSF) nu au informat despre numărul apelurilor telefonice la linia de încredere /fierbinte.

14. Această situație este confirmată de către funcționari, 31,2% din care au arătat că linia telefonică de încredere/ linia fierbinte este utilizată „permanent" sau „frecvent", iar 35,9% – „uneori" sau „niciodată".

15. În conformitate cu răspunsurile oferite de către petiționari, 20,7% din respondenți au afirmat că au apelat la linia telefonică fierbinte/de încredere în scopul rezolvării problemelor acestora ori pentru semnalarea neregulilor/ încălcărilor legislației, iar 74,9% - nu au apelat la aceste linii. Cea mai mare parte a respondenților au afirmat că au apelat la IFPS (34,6%), DPR (33,3%), IM (30,0%), iar un număr scăzut de respondenți – la ARFC (0%), MAIA (9,5%), MED (12,0%).

Doar 7,7% din petiționari au afirmat că reprezentantul instituției publice i-a informat suficient privind datele sau documentele pe care urmau să le prezinte pentru rezolvarea problemei formulate şi 10,2% – „parțial", iar 24,1% – „nu".

Datele menționate denotă o situație alarmantă în funcționarea şi utilizarea liniilor telefonice de încredere la majoritatea instituțiilor publice (cu excepția MS).

10.5. Depunerea petițiilor

16. Sistemul de petiționare din cadrul instituțiilor publice utilizează mai multe modalități de adresare a petițiilor, inclusiv cele două modalități de bază: prin poştă şi pe cale electronică (cu excepția ARFC, MC, care au informat că nu utilizează calea electronică de petiționare), precum şi prin primirea cetățenilor în audiență.

17. În conformitate cu rezultatele sondajului, 94,7% din funcționari au arătat că modalitatea de petiționare prin poştă este efectuată „permanent" sau „frecvent", în timp ce referitor la modalitatea de adresare pe cale electronică doar 21,9% din funcționari au arătat că se utilizează „permanent" sau „frecvent", utilizându-se mai frecvent modalitatea de petiționare prin primirea cetățenilor în audiență de către conducerea instituției (50,5%), prin utilizarea lădițelor pentru petiții la intrarea în instituție (44,3%).

18. Se evidențiază utilizarea slabă a modalității de petiționare prin depunerea cererilor prealabile în cadrul procedurii de contencios administrativ (16,3% – „permanent" sau „frecvent" şi 36,8% – „uneori" sau „niciodată"), prin intermediul căreia potențialii petiționari urmează să conteste deciziile instituțiilor publice cu care aceştia nu sunt de acord.

19. S-a constatat că sunt instalate boxe pentru corespondență sau petiții la intrarea în ARM, DPR, IFPS, MAI, MAIA, MC, MEC, MED, MMPSF, MS, MTIC, SV, şi nu sunt instalate la intrarea în ARFC, IM, MCDR.

20. Conform rezultatelor sondajului printre petiționari, 60,6% din respondenți au afirmat că anterior au depus la instituția publică de la 1 la 3 petiții, iar în unele cazuri - mai mult de 3 petiții (până la 30) şi doar 33,4% din numărul total al respondenților au afirmat că anterior, în ultimii 3 ani, nu au depus petiții la instituția publică, la care s-au adresat.

Ponderea cea mai mare a respondenților, care au afirmat că au depus 1, 2, 3 sau mai multe petiții constituie petiționarii, care s-au adresat la MC (72,3%), iar cea mai mică - la MTIC (45,9%).

Ponderea cea mai mare a respondenților, care au afirmat că anterior au depus mai mult de 3 petiții în ultimii ani, sunt cei care s-au adresat la MCDR (25,9%), iar cea mai mică – la MED (0 %).

21. Conform rezultatelor sondajului efectuat printre funcționari:

- în cazul în care funcționarii sunt limitați în careva drepturi sau interese legitime în exercițiul funcției doar 5,3% din respondenți au arătat că aceştia depun „întotdeauna" o petiție/reclamație sau o cerere prealabilă şi 8,3% – „frecvent", iar 40,4% – „uneori" şi 14,4% – „nu" (depun) sau „niciodată" (nu depun), în timp ce 30,3% au arătat că „nu ştiu";

- au afirmat că motivele nedepunerii de către funcţionari a unei petiţii/reclamaţii sau a unei cereri prealabile în cazul în care aceştia se confruntă cu careva probleme sunt următoarele:
  - 29,0% din respondenţi – „funcţionarii, de obicei, se tem de o posibilă răfuială pentru faptul depunerii petiţiei/reclamaţiei sau cererii prealabile";
  - 15,4% – „funcţionarii nu cunosc posibilităţile care sunt oferite de legislaţia cu privire la petiţionare";
  - 12,7% – „în instituţie nu sunt implementate careva măsuri de protejare a petiţionarilor/avertizorilor/ funcţionarilor care semnalează nereguli";
  - 6,6% – „petiţiile/reclamaţiile funcţionarilor nu sunt examinate la modul serios";
  - 1,2% – „sistemul de petiţionare este utilizat abuziv", „funcţionarii sunt limitaţi de lege" sau „pentru a evita apariţia altor probleme cu conducerea".

22. Conform informaţiei oficiale prezentate, pe parcursul anului 2009 instituţiile publice (cu excepţia ARFC, IFPS, MMPSF, care nu au oferit informaţia) au primit şi au examinat 300 de petiţii adresate de către funcţionarii din subordinea instituţiei, inclusiv MAI – 287, MCDR – 5, MED – 4, SV – 3, MTIC – 1 şi ARM, DPR, IM, MAIA, MC, MEC, MS – 0.

23. S-ar putea concluziona că activitatea de depunere a petiţiilor se confruntă cu unele probleme legate fie de lipsa cunoştinţelor legislaţiei cu privire la petiţionare, inclusiv privind modul de contestare a deciziilor instituţiilor publice prin depunerea cererilor prealabile în cadrul procedurii de contencios administrativ, fie de lipsa informaţiilor necesare pentru depunerea petiţiilor, fie de lipsa boxelor (lădiţelor) pentru petiţii, fie de imposibilitatea de a adresa petiţii pe cale electronică, fie de utilizarea abuzivă a sistemului de petiţionare, fie de neprotejarea petiţionarilor/avertizorilor, ceea ce provoacă refuzul potenţialilor petiţionari, inclusiv al funcţionarilor de a depune petiţii, fie de nesoluţionarea adecvată a petiţiilor sau nesatisfacţia petiţionarilor de răspunsurile primite, ceea ce provoacă depunerea petiţiilor repetate.

10.6. Primirea cetăţenilor în audienţă de către conducerea instituţiilor publice

24. Conform informaţiei oficiale prezentate, pe parcursul anului 2009 instituţiile publice incluse în studiu au primit în audienţă 7916 de persoane, inclusiv MS – 3878 (49,0%) , IM – 1496 (18,9%), MMPSF – 1041 (13,2%) (cu excepţia ARFC şi ARM, care nu au prezentat informaţia).

Numărul persoanelor primite în audienţă de către conducerea MTIC este relativ mic (28 de persoane), MEC (31), MC (75), DPR (84), IFPS (87), MAI (154), SV (170), MAIA (268), MCDR (271), MED (333).

25. Conform opiniei funcţionarilor:

- 48,2% din respondenţi cred că programul de primire a cetăţenilor în audienţă se respectă „întotdeauna";
- 32,9% – „în majoritatea cazurilor";
- 1,3% – „se amână frecvent şi primirea are loc în altă zi".

26. În conformitate cu răspunsurile oferite de către petiţionari, 29,4% din respondenţi au afirmat că programul de primire în audienţă a cetăţenilor de către conducerea instituţiei publice se respectă „întotdeauna", „în majoritatea cazurilor" sau că primirea în audienţă „se amână frecvent şi primirea are loc în altă zi". Totodată, 10,7% din respondenţi au afirmat că „frecvent primirea nu are loc şi audienţa nu este organizată în altă zi" sau au specificat „alte" variante de răspuns negativ. Cealaltă parte din respondenţi au arătat că „nu ştiu" sau nu au răspuns la întrebare.

O situaţie mai bună petiţionarii atestă la MC, din care 50,0% au afirmat „întotdeauna", „în majoritatea cazurilor" sau „se amână frecvent şi primirea are loc în altă zi" şi 0% – „frecvent primirea nu are loc şi audienţa nu este organizată în altă zi", după care urmează MMPSF (respectiv, 52,3% şi 4,8%), IM (40,0% şi 0%), MAIA (33,3% şi 9,5%), ARFC (36,8% şi 10,5%).

O situaţie negativă se atestă la SV (respectiv, 18,2% şi 27,3%), după care urmează IFPS (11,5% şi 11,5%), DPR (12,5% şi 8,3%), MCDR (18,5% şi 14,8%), MED (28,0% şi 16,0%).

27. Situaţia descrisă denotă faptul că, pe de o parte, unele instituţii publice (MS, IM, MMPSF) au depus eforturi şi au primit în audienţă un număr impunător de cetăţeni pentru soluţionarea problemelor acestora, iar, pe de altă parte, activitatea de primire a cetăţenilor în audienţă de către conducerea altor instituţii publice se confruntă cu unele bariere, fie că în instituţiile publice nu este bine organizată această activitate, fie că ele creează piedici şi nu organizează primirea adecvată a cetăţenilor în audienţă de către conducerea acestor instituţii, despre care fapt mărturisesc petiţionarii în obiecţiile înaintate de către aceştia şi necesitatea rezolvării mai multor probleme

cauzate de situaţia reală existentă (de exemplu, numărul impunător al mijloacelor de transport înregistrate, accidentelor rutiere, agenţilor economici, cauzelor adiministrative şi penale instrumentate, numărul cetăţenilor care perfectează documente etc.).

10.7. Primirea, evidenţa şi examinarea petiţiilor

28. Conform informaţiei oficiale prezentate, pe parcursul anului 2009 cele 15 instituţii publice incluse în studiu au primit, au înregistrat şi au examinat circa 37 mii de petiţii, inclusiv 2320 de la Cancelaria de Stat, 621 de la Aparatul Preşedintelui Republicii Moldova, 672 de la Aparatul Parlamentului Republicii Moldova, 1679 în numele colectivelor, 300 de la funcţionarii din subordinea instituţiei, 479 de cereri prealabile de contencios administrativ.

29. Conform informaţiei oficiale, în urma examinării petiţiilor instituţiile publice au relevat un spectru larg de probleme, cu care s-au confruntat petiţionarii în fiecare din domeniile de activitate a instituţiilor publice în cauză. Spectrul larg de probleme formulate de către petiţionari este confirmat şi de informaţia oficială prezentată de Cancelaria de Stat şi Aparatul Preşedintelui Republicii Moldova.

În urma examinării petiţiilor instituţiile publice (cu excepţia ARM, IFPS, MAIA, MEC, MMPSF, SV, care nu au oferit informaţia dată) au confirmat faptele expuse în 16816 de petiţii (sau 45,8% din numărul total al petiţiilor examinate), inclusiv MED – 12773 (40% total şi 45% parţial), IM – 2975 (83,8%), ARFC – 318 (93,5%), MAI – 276 (8,5%), MCDR – 229 (26,9%), MTIC – 116 (28,2%), MC – 88 (97,8%), MS – 28 (1,1%), DPR – 13 (3,7%). Instituţiile publice (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MMPSF, care nu au oferit informaţia) au informat petiţionarii în privinţa a 27983 de petiţii.

30. Cele 14 instituţii publice (cu excepţia ARM, petiţiile căreia nu au fost supuse examinării în cadrul prezentului studiu), în esenţă, au primit, au înregistrat, au examinat petiţiile şi au informat ulterior petiţionarii despre rezultatele examinării şi soluţionării acestora cu argumentarea în cazurile respective a răspunsurilor, anexarea copiilor documentelor şi indicarea normelor respective ale legislaţiei pe care se bazează răspunsurile.

Petiţiile primite şi examinate se păstrează la cancelariile instituţiilor publice în dosare cusute, în mape pentru documente sau în boxe de carton, cu excepţia MED, în care doar petiţiile primite de la Aparatul Preşedintelui, Aparatul Parlamentului şi de la Guvern se păstrează la Cancelarie/Secretariat, restul petiţiilor, adică cea mai mare parte, se află la funcţionarii ministerului, ceea ce contravine actelor normative în vigoare, conform cărora se interzice păstrarea la funcţionari a petiţiilor examinate şi a materialelor acumulate pe caz.

31. Conform rezultatelor sondajului efectuat printre funcţionari:

- 71,1% din respondenţi au afirmat că în instituţia în care activează „niciodată" petiţiile nu au fost primite spre examinare (adică petiţiile au fost primite întotdeauna);
- 72,8% – „niciodată" petiţiile nu au fost înregistrate;
- 73,7% – „niciodată" petiţiile nu au fost examinate fără motiv;
- 39,0% – „niciodată" petiţiile nu au fost examinate cu depăşirea neîntemeiată a termenului stabilit de legislaţie;
- 65,8% – „niciodată" nu a fost informat petiţionarul despre examinarea petiţiei.

Totodată:

- 18,0% din respondenţi au afirmat că petiţiile nu au fost primite spre examinare „rar de tot", „câteodată", „în majoritatea cazurilor" sau „întotdeauna";
- 11,4% – petiţiile nu au fost înregistrate „rar de tot", „câteodată", „în majoritatea cazurilor" sau „întotdeauna";
- 9,2% – petiţiile nu au fost examinate fără motiv „rar de tot", „câteodată" sau „întotdeauna";
- 52,2% – petiţiile au fost examinate cu depăşirea neîntemeiată a termenului stabilit de legislaţie „rar de tot", „câteodată" sau „foarte des";
- 23,2% – nu a fost informat petiţionarul despre examinarea petiţiei „rar de tot", „câteodată" sau „întotdeauna".

32. Conform rezultatelor sondajului, 6,6% din funcţionari au afirmat că unul din motivele nedepunerii de către funcţionari a unei petiţii/reclamaţii sau a unei cereri prealabile în cazul în care aceştia se confruntă cu careva probleme este că „petiţiile/reclamaţiile funcţionarilor nu sunt examinate în mod serios".

33. În urma analizei petiţiilor înregistrate/examinate de către instituţiile publice în anul 2009, au fost relevate un şir de neajunsuri atât în acţiunile instituţiilor publice şi funcţionarilor acesteia, cât şi în acţiunile petiţionarilor.

Printre neajunsurile instituțiilor publice s-au relevat următoarele:

- înregistrarea ca petiții a solicitărilor de informații, a unor scrisori informative, a unor denunțuri despre săvârșirea infracțiunilor și altor solicitări, documente, care depășesc limitele noțiunii de petiții (DPR, IFPS, MAI);
- examinarea doar a unei părți din problemele expuse în petiție fără examinarea altora (MEC);
- examinarea abaterilor de la legislație fără respectarea prevederilor privind tratarea conflictului de interese, ceea ce ar putea influența examinarea obiectivă a petițiilor (DPR);
- transmiterea petiției spre examinare funcționarului pe care petiționarul s-a plâns sau admiterea altor forme de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare (MAIA, MS, MTIC);
- netransmiterea petițiilor, în care se invocă încălcări cu caracter administrativ sau penal, spre examinare organelor competente, în special, de control sau de drept (MAIA, MEC, SV, MED, MAI, MS, ARFC);
- examinarea de către instituția publică a petițiilor, inclusiv anonime, în care se invocă cazuri de încălcare a legislației cu caracter administrativ sau penal, fără readresarea acestora spre examinare organului de drept sau de control competent și ignorându-se prevederile legislației privind competențele organelor de control și de drept prevăzute de Codul contravențional și Codul de procedură penală (MAIA, DPR, MEC, IFPS, SV, MED);
- neprezentarea răspunsului petiționarului sau neexpedierea mesajului în adresa petiționarului privind readresarea petiției acestuia spre examinare altei instituții competente ori lipsa informației precum că petiționarul a fost într-o altă modalitate informat despre aceasta (MAIA, DPR, MEC, SV, MED, MC, MAI, MMPSF, MTIC, ARFC);
- examinarea la nivel central sau la nivel de minister a multor probleme minore, care urmează și ar putea fi soluționate de către subdiviziunile teritoriale sau de către autoritățile locale (IM, MAI, MCDR, MMPSF, MS, MEC, MED, MTIC, SV), cauzată, probabil, de neasigurarea responsabilității cuvenite a subdiviziunilor teritoriale și funcționarilor acestora, lipsa mijloacelor suficiente pentru soluționarea problemelor petiționarilor, neasigurarea cuvenită a autonomiei autorităților locale, în special, economică, și a nivelului respectiv de responsabilitate al acestora, precum și de nivelul scăzut de colaborare între instituțiile centrale și cele locale, în consecință, transformând ministerele și organele centrale respective în intermediari dintre petiționari și instituțiile subordonate sau autoritățile locale și diminuând rolul ministerelor, instituțiilor centrale respective;
- aplicarea neadecvată a normelor privind secretul fiscal (IFPS);
- implicarea în unele cazuri a soților demnitarilor de stat în primirea petițiilor și supravegherea executării acestora de către instituțiile publice în contradicție cu legislația în vigoare;
- neasigurarea transparenței cuvenite despre problemele frecvent invocate, modul de rezolvare a acestora pentru a preveni depunerea mai multor petiții (MEC);
- lipsa cazurilor când problemele expuse în petiții sau neînțelegerile dintre petiționari și instituția publică ar fi fost soluționate prin intermediul instituției de mediere, ceea ce ar indica neutilizarea acestei instituții.

Trezesc îngrijorare cazurile când unii petiționari se adresează cu probleme alarmante în cele mai înalte instanțe, pentru ca, în final, să se ateste că faptele descrise în petiție nu s-au adeverit. Asemenea cazuri au fost relevate printre petițiile înregistrate/examinate de către instituțiile publice (atât cele semnate de autor, cât și cele anonime), în special, pe cazurile de încălcare a normelor Codului de conduită, abaterilor disciplinare, comiterii actelor de corupție sau altor infracțiuni. Parțial aspectul dat este confirmat de Cancelaria de Stat care a informat că „*În petițiile anonime cetățenii semnalează fapte privind abuzul de putere și depășirea atribuțiilor de serviciu. În majoritatea cazurilor, faptele descrise nu s-au adeverit.*". Această situație este alarmantă atât atunci când instituțiile publice nu examinează obiectiv cazurile și nu documentează activitățile ilegale ale persoanelor respective cu sancționarea acestora, cât și în caz contrar, adică în cazul în care petiționarii comunică informații false, neadevărate despre careva fapte.

Principalele neajunsuri relevate în acțiunile petiționarilor sunt:

- ignorarea de către unii petiționari a cerințelor înaintate pentru întocmirea unei petiții (privind indicarea completă și corectă a numelui, domiciliului, semnarea petiției);
- depunerea de către unele persoane a petițiilor în numele altor persoane sau a unor persoane inexistente ori cu indicarea unei adrese inexistente, acțiuni care, de fapt, sunt forme de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare de către aceste persoane;

- depunerea de către unele persoane a petiţiilor care nu sunt clare şi lizibile, care nu cuprind elementele referitoare la subiectul abordat şi în care nu se ţine cont de faptul că trebuie să se evite detalii inutile;
- necunoaşterea de către unii petiţionari a normelor elementare ale legislaţiei şi depunerea petiţiilor organelor necompetente;
- depunerea de către unii petiţionari a petiţiilor, inclusiv repetate, prin care pretind la soluţionarea pozitivă a unor întrebări, dar nu respectă normele stabilite de legislaţia în vigoare ori prezintă situaţia în mod eronat, ofensator;
- unii petiţionari pretind la soluţionarea pozitivă a unor întrebări, care depăşesc limitele stabilite de legislaţie;
- unii petiţionari privesc rezolvarea problemelor prin prisma apartenenţei politice şi o eventuală înţelegere între ei şi reprezentanţii instituţiilor publice bazată pe o apartenenţă politică, ce se califică ca un acord între petiţionar şi funcţionar/conducător.

Totalitatea acestor şi altor eventuale neajunsuri diminuează mult eficienţa sistemului de petiţionare. Din cauza acestor neajunsuri mai multe probleme ale cetăţenilor ar putea rămâne nerezolvate, iar drepturile şi interesele legitime ale acestora – limitate. Ca rezultat al acestor neajunsuri, au de pătimit atât instituţiile publice şi funcţionarii acestora care sunt nevoite să le depăşească, cât şi potenţialii petiţionari, care se confruntă cu probleme şi au nevoie să-şi realizeze drepturile şi interesele lor legitime.

34. Conform informaţiei oficiale, instituţiile publice (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MCDR, MEC, MMPSF, MS, care nu au prezentat informaţia dată) au primit 524 de petiţii în care se invocă încălcări ale legislaţiei cu caracter contravenţional sau penal, inclusiv pe cazuri de corupţie. În cazul unor instituţii publice numărul petiţiilor transmise pentru examinare instituţiilor/organelor competente este mai mic decît numărul petiţiilor, în care se invocă încălcări cu caracter administrativ sau penal. Astfel, în anul 2009 MAIA a primit 19 petiţii în care se invocă încălcări ale legislaţiei cu caracter administrativ sau penal, dar a transmis spre examinare instituţiilor/organelor competente 7 petiţii, la fel MTIC (32 şi, respectiv, 17), SV (75 şi 3), IM (153 şi 28) (este de menţionat că o parte din acestea ar putea fi de competenţa acestora, de exemplu, IM, SV).

Totodată, instituţiile publice (cu excepţia MMPSF, care nu a prezentat informaţia) au primit 812 petiţii anonime, în care, cu o mare probabilitate, se invocă încălcări cu caracter administrativ sau penal, în special, de corupţie. Astfel, MAIA a primit 45 asemenea petiţii, MTIC – 19, SV – 7, IM – 42, MEC – 82 (în timp ce MEC a transmis după competenţă 17) etc.

Din datele prezentate rezultă că cea mai mare parte a acestor petiţii au fost examinate de către instituţia publică, care le-a primit, dar nu le-a remis organelor competente de control sau de drept, ceea ce este în contradicţie cu legislaţia cu privire la petiţionare şi cu prevederile privind competenţele organelor stabilite de Codul contravenţional şi Codul de procedură penală.

Unele instituţii publice argumentează că examinarea cazurilor respective expuse în petiţii, inclusiv de corupţie, este efectuată de către Direcţiile Securitate Internă sau de comisii speciale, ceea ce este o încălcare a legislaţiei în vigoare, care nu prevede atribuţia acestor subdiviziuni (de exemplu, în cadrul IFPS, SV) sau a comisiilor speciale (de exemplu, în cadrul MAIA) de a examina/cerceta cazurile cu caracter administrativ sau penal, în special de corupţie. În toate aceste cazuri petiţiile, în care se invocă încălcări ale legislaţiei cu caracter administrativ sau penal, necesită a fi transmise organelor de control sau de drept competente.

35. Conform opiniei funcţionarilor, în cazul în care în petiţie se descrie o abatere disciplinară sau o încălcare a normelor Codului de conduită din partea unui funcţionar al instituţiei:

- 37,3% din respondenţi au arătat că „cazul este examinat de către conducătorul instituţiei care adoptă decizia privind responsabilitatea funcţionarului”;
- 36,0% – „cazul este cercetat de către serviciul specializat de control intern din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează propuneri conducătorului instituţiei de sancţionare a funcţionarului”;
- 17,1% – „cazul este examinat de către o comisie specială formată de conducerea instituţiei, care documentează cazul şi înaintează propuneri de sancţionare a funcţionarului”;
- 16,2% – „cazul este examinat de către serviciul personal din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează propuneri conducătorului instituţiei de sancţionare a funcţionarului”;
- 10,5% – „cazul este cercetat de către Comisia de etică din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează propuneri conducătorului instituţiei de sancţionare a funcţionarului”;
- 10,1% – „materialele pe cazul dat sunt transmise organului de control sau de drept competent”;
- 2,6% – „asemenea cazuri nu sunt examinate”.

36. Conform opiniei funcţionarilor, în cazul în care în petiţie se relevă o încălcare a legislaţiei cu caracter administrativ sau penal:

- 27,6% din respondenţi au arătat că „cazul descris este examinat de către conducătorul instituţiei care adoptă decizia privind responsabilitatea funcţionarului sau persoanei implicate";
- 25,0% – „cazul este cercetat de către serviciul specializat de control intern din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează propuneri conducătorului instituţiei de sancţionare a funcţionarului sau persoanei implicate";
- 14,0% – „cazul este examinat de către o comisie specială formată de conducerea instituţiei, care documentează cazul şi înaintează propuneri de sancţionare a funcţionarului sau persoanei implicate";
- 5,3% – „cazul este cercetat de către Comisia de etică din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează propuneri conducătorului instituţiei de sancţionare a funcţionarului sau persoanei implicate";
- 5,3% – „cazul este examinat de către serviciul personal din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează propuneri conducătorului instituţiei de sancţionare a funcţionarului sau persoanei implicate";
- doar 36,8% afirmă că „materialele pe cazul dat sunt transmise organului de control sau de drept competent";
- 3,9% – „asemenea cazuri nu sunt examinate".

37. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat, 4,4% din funcţionari şi 12,1% din petiţionari opinează că unul din impedimentele care diminuează eficienţa sistemului de petiţionare este „organizarea ineficientă a activităţii sistemului de petiţionare".

38. În ansamblul său, aceste date denotă faptul că instituţiile publice au primit, au înregistrat şi au examinat un număr foarte mare de petiţii, faptele expuse fiind confirmate în circa jumătate din numărul acestora. Totodată, se atestă că se admit cazuri cînd petiţiile nu au fost primite şi înregistrate, nu au fost examinate fără motiv, au fost examinate cu depăşirea neîntemeiată a termenului, nu a fost informat petiţionarul, au fost examinate de către instituţiile publice unele petiţii ce nu sunt de competenţa acestora şi/sau nu au fost transmise organelor competente, în acţiunile instituţiilor publice şi a petiţionarilor există un spectru larg de neajunsuri etc. Prin urmare, activitatea de primire, evidenţă şi examinare a petiţiilor se confruntă cu un şir de probleme, care, în esenţă, se reduc la neajunsuri în organizarea activităţilor la funcţionarea sistemului de petiţionare în cadrul instituţiilor publice şi la nerespectarea legislaţiei atât de către funcţionari, cât şi de către petiţionari.

10.8. Rezolvarea problemelor expuse în petiţii

39. Conform informaţiei oficiale prezentate, pe parcursul anului 2009 instituţiile publice incluse în studiu (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MAIA, MEC, MMPSF, SV, care nu au oferit această informaţie) au anchetat 5484 de cazuri de încălcare a legislaţiei expuse în petiţii. În urma examinării petiţiilor instituţiile publice (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MAIA, MCDR, MEC, MMPSF, MTIC, care nu au oferit această informaţie) au restabilit în drepturi 7084 de persoane (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MAI, MAIA, MEC, MMPSF, care nu au oferit această informaţie).

Astfel, IM a anchetat 781 de cazuri, a restabilit în drepturi 2582 de persoane; MED (respectiv, 1890, 2450); MS (2065, 1569); DPR (50, 13).

Instituţiile publice (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MAIA, MMPSF, MTIC, care nu au oferit această informaţie, şi MEC, care a arătat că nu a examinat asemenea cereri) au examinat 479 de cereri prealabile de contencios administrativ, au satisfăcut 63 (sau 13,2% din numărul cererilor examinate) şi au restabilit în drepturi în baza cererilor prealabile 102 persoane, inclusiv SV (respectiv, 298, 0, 31), MAI (111, 43 şi 43), MCDR (27, 0, 2), MED (12, 4, 10), MS (12,11, 1), IM (13, 0, 1), DPR (6, 5, 14).

40. Din cele 15 instituţii publice doar 3 instituţii au prezentat informaţia oficială privind prejudiciile cauzate şi recuperate ca rezultat al examinării petiţiilor: IM, MCDR şi DPR. În cea mai mare parte, adică celelalte 12 instituţii publice, nu au prezentat informaţia dată. În cazul cererilor prealabile de contencios administrativ 9 instituţii publice (ARFC, ARM, DPR, IFPS, MAI, MAIA, MMPSF, MTIC, SV) nu au oferit informaţia dată, alte instituţii au evaluat prejudiciile cauzate/recuperate ca rezultat al examinării petiţiilor cu calificative neclare: „0" (IM, MC, MEC, MS), „1" (MCDR), „concediere, restabilire" (MED).

Din aceste motive, nu a fost posibilă evaluarea în întregime a prejudiciilor cauzate şi recuperate. Lipsa acestei informaţii ar putea fi legată de faptul că instituţiile publice nu efectuează evidenţa la acest capitol şi/sau nu acordă o deosebită importanţă recuperării prejudiciilor cauzate.

41. În problema recuperării prejudiciilor ca rezultat al examinării petiţiilor este inexplicabilă şi trezeşte o deosebită îngrijorare poziţia MAI, care afirmă că „*petiţia nu poate servi ca bază pentru achitarea prejudiciului cauzat (bază poate servi doar decizia instanţei judecătoreşti)*", poziţie care este în contradicţie cu legislaţia în vigoare cu privire la petiţionare.

42. Conform opiniei funcţionarilor:

- 51,8% din respondenţi consideră că instituţiile în care activează „întotdeauna" întreprind toate măsurile pentru soluţionarea la timp, obiectivă şi echitabilă a problemelor expuse în petiţii;
- 44,7% – „în majoritatea cazurilor";
- 2,6% – „doar în unele cazuri" şi
- 2,2% – „primirea şi rezolvarea petiţiilor se efectuează doar formal fără rezolvarea problemelor formulate".

43. În conformitate cu răspunsurile oferite de către petiţionari, 24,8% din respondenţi au afirmat că după depunerea petiţiei instituţia publică a rezolvat problema cu care s-a adresat, 15,5% au afirmat că „parţial", iar 55,7% au afirmat că instituţia publică nu a rezolvat problema cu care s-a adresat petiţionarul.

Situaţia la acest capitol, în opinia petiţionarilor, este negativă sau nesatisfăcătoare în toate instituţiile incluse în studiu, în care se atestă că cea mai mare parte din petiţionari afirmă că după depunerea petiţiei problema, cu care s-au adresat, nu a fost soluţionată sau a fost soluţionată doar parţial. Printre instituţiile publice incluse în studiu o situaţie mai puţin negativă se atestă la MS. 60% din petiţionarii, care s-au adresat la această instituţie şi au oferit răspunsuri, au afirmat că instituţia publică a rezolvat problema deplin sau parţial, iar 40,0% – „nu", după care urmează IFPS (50,0% şi, respectiv, 50,0%), MTIC (45,8%, 54,2%). O situaţie mai dificilă se atestă la SV, în privinţa căruia doar 27,3% din petiţionari afirmă că instituţia publică a soluţionat problema deplin sau parţial, 72,7% – „nu" a soluţionat problema, MEC (33,7% şi 65,2%), MED (32,0% şi 64,0%), MCDR (37,0% şi 63,0%), DPR (37,5% şi 62,5%).

44. În acest context, se relevă şi opinia petiţionarilor privind implementarea de către instituţiile publice a măsurilor necesare pentru examinarea şi soluţionarea la timp, obiectivă, echitabilă a problemelor expuse în petiţiile adresate de către petiţionari instituţiilor publice. Şi aici, conform opiniei petiţionarilor, situaţia este negativă sau nesatisfăcătoare. Conform rezultatelor sondajului, 13,9% din respondenţi opinează că instituţiile publice au implementat toate măsurile şi „problema ridicată în petiţie a fost examinată şi soluţionată la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislaţia", 13,3% – „problema ridicată a fost examinată şi soluţionată doar parţial", iar 62,8% din respondenţi – instituţia publică nu a întreprins toate măsurile şi „petiţia a fost examinată doar formal fără rezolvarea problemei ridicate", ceea ce denotă o situaţie nasatisfăcătoare privind implementarea măsurilor necesare.

Printre instituţiile publice, incluse în prezentul studiu, o situaţie mai puţin negativă se relevă la MMPSF, referitor la care 23,8% din respondenţi opinează că instituţia a implementat măsurile necesare şi „problema ridicată în petiţie a fost examinată şi soluţionată la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislaţia", 19,0% – „problema ridicată a fost examinată şi soluţionată doar parţial", iar 38,1% - „petiţia a fost examinată doar formal fără rezolvarea problemei", după care urmează MTIC (29,2%, 12,5% şi 54,2%), MS (16,0%, 20,0% şi 52,0%), IFPS (15,4%, 19,2% şi 53,8%), IM (25,0%, 10,0% şi 60,0%), MC (22,2%, 11,1% şi 55,6%). O situaţie foarte negativă se atestă la MCDR (7,4%, 0%, 88,9%), ARFC (10,5%, 5,3% şi 78,9%), SV (0%, 18,2% şi 72,7%), DPR (12,5%, 8,3% şi 79,2%), MAI (7,9%, 12,7%, 71,4%).

45. Pentru soluţionarea problemelor petiţionarilor este importantă componenta privind impactul primirii în audienţă a cetăţenilor de către conducerea instituţiilor publice asupra rezolvării problemelor acestora.

Conform opiniei funcţionarilor:

- 33,3% cred că „întotdeauna"primirea persoanelor în audienţă de către conducerea instituţiei are un impact pozitiv pentru soluţionarea problemelor ridicate;
- 53,1% – „în majoritatea cazurilor";
- 12,7% – „doar în unele cazuri".

Conform opiniei petiţionarilor, doar 6,5% din respondenţi au afirmat „întotdeauna" şi 10,8% „în majoritatea cazurilor", adică problemele invocate au fost examinate şi soluţionate la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislaţia, persoanele au fost restabilite în drepturi ca rezultat al primirii în audienţă a acestora de către conducerea instituţiei. Totodată, 24,1% din respondenţi au afirmat că „doar în unele cazuri", iar 34,4% au afirmat că „primirea persoanelor în audienţă se efectueată doar formal fără a se rezolva vreo problemă".

Printre instituţiile publice incluse în studiu se relevă o apreciere mai bună din partea petiţionarilor care au fost primiţi în audienţă la MC (11,1% – „întotdeauna" şi 16,7% – „în majoritatea cazurilor"), SV (9,1% şi, respectiv,

18,2%), MS (8,0% şi 20,0%), MED (8,0% şi 16,0%), IM (5,0% şi 20,0%) şi, din contra, o situație mai dificilă se atestă la MCDR (0% şi 3,7%) şi IFPS (0% şi 3,8%).

46. În urma analizei petițiilor înregistrate/examinate de către instituțiile publice nu au fost relevate cazuri când vreo problemă sau vreo neînțelegere dintre petiționar şi instituția publică ar fi fost soluționată prin intermediul instituției de mediere. Mai mult, în numeroase cazuri de neînțelegere între petiționar şi instituția publică sau în în cazul în care petiționarii nu erau de acord cu deciziile privind soluțiile aplicate la rezolvarea petițiilor instituțiile publice recomandau petiționarilor să se adreseze în instanța de judecată pentru contestarea deciziilor. Unii petiționari au arătat direct că „*Deşi Legea 190/19.07.94 există, finalitatea ei nu este atinsă ... etapa petiționării ca o etapă prejudiciară de soluționare a litigiilor în practică se dovedeşte a fi una bifuncțională, ceea ce condiționează numeroase litigii judiciare şi respectiv suprasolicitarea sistemului judiciar*".

47. Aceste date atestă o situație nesatisfăcătoare şi foarte îngrijorătoare privind rezolvarea problemelor petiționarilor. În pofida faptului că instituțiile publice înregistrează şi examinează un număr foarte mare de petiții, examinarea petițiilor în multe cazuri sau într-o mare măsură nu are o finalizare reuşită, care ar duce la rezolvarea deplină a problemelor petiționarilor şi la repararea prejudiciilor cauzate acestora şi, deci, la protecția drepturilor şi intereselor legitime ale acestora. Concluzia dată rezultă atât din afirmațiile petiționarilor, cât şi din datele oficiale ale instituțiilor publice şi, parțial, din opinia funcționarilor.

Consider că nerezolvarea deplină a problemelor petiționarilor şi neasigurarea reparării depline a prejudiciilor cauzate este rezultatul prezenței neajunsurilor sau impedimentelor relevate în funcționarea sistemului de petiționare, în special, a celor ce țin de legislație, organizarea activităților sistemului de petiționare, asigurarea transparenței funcționării sistemului, nivelul cunoaşterii legislației cu privire la petiționare, utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare şi implementarea măsurilor de prevenire a utilizării abuzive, nivelul de pregătire profesională a funcționarilor, protejarea petiționarilor/avertizorilor/funcționarilor, responsabilități şi sancțiuni, controlul intern, supravegherea activității.

10.9. Asigurarea transparenței funcționării sistemului de petiționare

48. În conformitate cu rezultatele sondajului printre funcționari, 68,0% din respondenți consideră că „întotdeauna" instituția publică asigură transparența cuvenită a funcționării sistemului de petiționare, 22,8% – „parțial", 0,4% – „nu".

49. Totodată, sondajul efectuat a arătat că 4,8% din funcționari şi 16,1% din petiționari consideră că „lipsa de transparență în activitatea sistemului de petiționare" reprezintă unul din impedimentele, care diminuează eficiența funcționării sistemului de petiționare.

50. Examinând paginile electronice, s-a constatat că nici una din instituțiile incluse în studiu (cu excepția ARM, care creează o nouă pagină în legătură cu reorganizarea efectuată) nu a plasat pe pagina web informația privind:

- petițiile înregistrate şi examinate (numele petiționarilor, petițiile cărora au fost înregistrate, numărul de înregistrare şi rezumatul problemelor formulate), precum şi datele privind soluționarea acestora;
- rezultatele activității la funcționarea sistemului de petiționare în cadrul instituției publice în anul 2009 şi analiza informației respective, problemele şi sarcinile pe viitor.

51. Rezultatele sondajului semnifică că transparența în funcționarea sistemului de petiționare în cea mai mare parte nu este asigurată şi că o bună parte din funcționari, inclusiv conducătorii instituțiilor publice interpretează eronat transparența în funcționarea sistemului de petiționare, considerând că transparența reprezintă doar plasarea informației privind datele de contact ale instituției, informația privind depunerea petiției, programul de audiență etc., dar nu informarea publicului despre numele petiționarilor, numărul de înregistrare a petiției, problemele adresate, rezolvarea petițiilor şi soluțiile aplicate, rapoartele de activitate privind funcționarea sistemului de petiționare cu analiza respectivă. Într-o mare măsură această situație este legată de neajunsurile menționate sub acest aspect în legislația cu privire la petiționare. Totodată, nu se conştientizează adecvat că asigurarea transparenței cuvenite în funcționarea sistemului de petiționare contribuie la responsabilizarea instituțiilor publice şi funcționarilor acesteia, precum şi a petiționarilor, la sporirea eficienței funcționării acestui sistem şi, în consecință, la protejarea drepturilor şi intereselor legitime ale cetățenilor, la diminuarea considerabilă a numărului de petiții.

10.10. Instruirea funcționarilor

52. Conform informațiilor oficiale, ARM, DPR, IM, MAI, MAIA, MCDR, MC, MEC, MED, MS, MTIC, SV au arătat că au implementat în cadrul instituțiilor unele măsuri de instruire a funcționarilor privind funcționarea sistemului de petiționare. În cazul ARFC informația privind organizarea instruirii funcționarilor nu este clară, iar IFPS şi MMPSF nu au prezentat informația privind această întrebare.

53. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat printre funcționari:

- 69,8% din respondenți au afirmat că în cadrul instituției în care activează în ultimii 3 ani au fost organizate seminare, training-uri și alte forme de instruire a funcționarilor în scopul studierii actelor normative și au fost discutate problemele privind sistemul de petiționare „o dată", „de 2 ori", „o dată pe an", „de 2 ori pe an" sau cu o altă periodicitate; 18,4% - „niciodată";
- 47,8% din respondenți au afirmat că în ultimii 3 ani au participat la instruirile privind sistemul de petiționare organizate de către instituție în care activează sau alte instituții/autorități „o dată", „de 2 ori", „în fiecare an" sau cu o altă periodicitate; 33,3% – „studiază actele normative și problemele apărute în mod individual"; 29,8% – „niciodată".

54. Totodată, conform rezultatelor sondajului efectuat, 15,4% din funcționari au afirmat că unul din motivele nedepunerii de către funcționari a unei petiții/reclamații sau a unei cereri prealabile în timp ce aceștia se confruntă cu careva probleme este că „funcționarii nu cunosc posibilitățile care sunt oferite de legislația cu privire la petiționare".

55. În cadrul sondajului efectuat, se evidențiază că mulți funcționari nu cunosc răspunsurile la mai multe întrebări, în special, la cele legate de modalitățile de petiționare utilizate în cadrul instituției, de informarea publicului privind datele de contact ale instituției și modul de funcționare a sistemului de petiționare, dacă se efectuează analiza periodică a activității instituției ce ține de funcționarea sistemului de petiționare, dacă se respectă programul de primire în audiență a cetățenilor, dacă se asigură confidențialitatea informației cu caracter personal, dacă cazurile de nerespectare a legislației cu privire la petiționare sunt examinate în cadrul instituției, dacă se asigură transparența, cum se procedează în instituție în cazul în care în petiție se relevă o încălcare cu caracter administrativ sau penal, dacă s-a făcut abuz de sistemul de petiționare etc.

Se relevă, de asemenea, că funcționarii în multe cazuri constată sau consideră o situație diametral opusă în privința aceleiași întrebări, adică numărul funcționarilor care prezintă, de exemplu, răspunsul „permanent" sau „frecvent" și numărul funcționarilor care oferă răspunsuri opuse („uneori" sau „niciodată") „concurează", sau sunt foarte aproape după mărime. Această situație se relevă nu numai în rezultatele generale ale celor 15 instituții publice, ci și în cadrul aceleiași instituții.

De asemenea, funcționarii au arătat variante de răspunsuri contradictorii, incompatibile sau dispersate la întrebările, cum se procedează în cazurile în care în petiții se relevă o abatere disciplinară sau o încălcare a normelor Codului de conduită, o încălcare cu caracter penal sau administrativ, cine efectuează controlul intern al respectării legislației în activitățile sistemului de petiționare, cine efectuează analiza activității instituției ce ține de funcționarea sistemului de petiționare și alte întrebări.

Analizând răspunsurile funcționarilor, nu este clar cine examinează petițiile, în care se relevă abateri disciplinare, încălcări ale normelor Codului de conduită, și petițiile, în care se relevă o încălcare cu caracter administrativ sau penal, cine poartă răspundere pentru aceasta (Comisia de etică, serviciul control intern, serviciul personal, o comisie specială, conducătorul instituției, responsabilii zonali etc.).

56. Totodată, sondajul efectuat a arătat că 10,1% din funcționari și 19,8% din petiționari consideră că „cunoașterea slabă a legislației/actelor normative de către funcționari" reprezintă unul din impedimentele, care diminuează eficiența funcționării sistemului de petiționare.

57. Aceste și alte date arată că măsurile de instruire a funcționarilor implementate de către instituțiile publice nu sunt suficiente pentru a acoperi necesitățile existente. O bună parte din funcționarii instituțiilor publice implicați în activitățile sistemului de petiționare relevă că nu au fost organizate instruirile respective ale funcționarilor și nu au participat la careva instruiri. Mai mulți funcționari nu cunosc suficient situația privind funcționarea sistemului de petiționare în cadrul instituției și nu știu cum, se efectuează diverse activități ce țin de funcționarea acestui sistem.

10.11. Utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare și prevenirea acesteia

58. În urma analizei petițiilor înregistrate/examinate de către instituțiile publice au fost relevate mai multe cazuri (și forme) de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare atât de către unele instituții publice, cât și de către unii petiționari.

59. În cadrul sondajului efectuat printre petiționari, aceștia au afirmat că la primirea și examinarea petiției depuse sau la primirea persoanei în audiență funcționarii sau conducătorii instituțiilor publice, la care s-au adresat, au făcut abuz de sistemul de petiționare. Astfel, conform rezultatelor sondajului:

- 22,0% din respondenți au afirmat că „petiția și/sau materialele pe caz au fost transmise pentru examinare funcționarului în privința cărui s-a plâns";
- 18,9% – „după depunerea petiției în privința petiționarului a fost inițiată o activitate de discreditare, înjosire, ponegrire";
- 13,9% – petiționarul „a fost amenințat de către lucrătorii instituției sau de către persoanele pe care s-a plâns";
- 11,5% – „informația obținută din petiție a fost utilizată de către funcționari pentru a obține beneficii ilegale de la alte persoane";
- 8,0% – petiționarul „a fost supus unor răfuieli (concediat de la locul de muncă; maltratat etc.)";
- 5,9% – „ca rezultat al depunerii petiției au fost inițiate controale ale activității petiționarului și/sau a organizației în care activează";
- 4,0% – „împotriva petiționarului a fost pornită o anchetă de serviciu/disciplinară sau o cauză administrativă";
- 4,0% – petiționarul „a fost obligat să-și retragă petiția".

Este de menționat că o parte din petiționari au indicat două sau mai multe forme de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare.

În total 176 de respondenți sau 54,5% au indicat diferite forme de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare de către funcționarii sau conducătorii instituțiilor publice.

Totodată, doar 13,6% din respondenți au afirmat că „nu se abuzează" la utilizarea sistemului de petiționare.

O pondere mai mică a petiționarilor, care au indicat formele de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare, se relevă printre cei care s-au adresat cu petiții la MC (27,8%), după care urmează MTIC (29,2%) și MED (40,0%). O situație gravă sub acest aspect se relevă la DPR (79,2%), IM (70,0%), ARFC (68,4%), MAI (63,5%), MCDR (59,3%) etc.

În cadrul sondajului efectuat printre funcționari se relevă:

- 60,1% consideră că funcționarii, inclusiv conducătorul, „nu" utilizează abuziv sistemul de petiționare, iar 6,6% – „parțial" și 2,6% – „da" (adică abuzează de sistemul de petiționare);
- 46,9% din respondenți au afirmat că în instituția în care activează „niciodată" nu s-a făcut abuz de sistemul de petiționare de către unii reprezentanți ai instituției (adică nu s-a abuzat de sistemul de petiționare), 23,7% – „niciodată" nu s-a făcut abuz de sistemul de petiționare de către unii petiționari. Totodată, 18,4% din respondenți au afirmat că s-a făcut abuz de sistemul de petiționare de către unii reprezentanți ai instituției „rar de tot" sau „câteodată", 46,5% – s-a făcut abuz de sistemul de petiționare de către unii petiționari „rar de tot", „câteodată", „foarte des", „în majoritatea cazurilor" sau „întotdeauna".

60. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat sub acest aspect, au fost relevate impedimentele care diminuează eficiența sistemului de petiționare:

- 42,1% din funcționari consideră „utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare de către unii petiționari;
- 3,5% din funcționari – „utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare de către unii reprezentanți ai instituției publice";
- 12,7% din petiționari – „utilizarea abuzivă a sistemului de către unii funcționari";
- 3,1% din petiționari – „utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare de către unii petiționari";
- 13,6% din funcționari și 7,4% din petiționari – „neimplementarea măsurilor de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare".

61. Totodată, conform rezultatelor sondajului efectuat, funcționarii au afirmat că, în cazul în care funcționarii sunt limitați în careva drepturi sau interese legitime în exercițiul funcției, 54,8% din respondenți au arătat că aceștia depun „uneori" sau „nu" depun o petiție/reclamație sau o cerere prealabilă și unul din motivele nedepunerii de către funcționari a unei petiții/reclamații sau a unei cereri prealabile, în timp ce aceștia se confruntă cu careva probleme, 29,0% din respondenți consideră că „funcționarii, de obicei, se tem de o posibilă răfuială pentru faptul depunerii petiției/reclamației sau cererii prealabile", ceea ce denotă că în cadrul instituțiilor publice se utilizează abuziv sistemul de petiționare.

62. Informația oficială denotă că unele din instituțiile publice consideră că este necesar să se implementeze în cadrul acestora măsuri de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare. În calitate de măsuri, în opinia

acestora, ar putea fi (sau se realizează prin) neexaminarea sau inacțiunea față de petițiile repetate, de la aceleași persoane, care nu conțin argumente ori informații noi și cărora li s-a oferit răspuns o dată (MCDR, MED), respectarea cerințelor de înregistrare a petițiilor, prezentarea lor ministrului, remiterea lor spre examinare după competență în baza rezoluțiilor ministrului, ținerea strictă a evidenței și controlul asupra respectării cerințelor stabilite de legislație (MTIC).

Alte instituții (IM, MAI, MAIA, MC, MEC) au arătat că nu au înregistrat cazuri abuzive, din care rezultă că aceste instituții nu au implementat careva măsuri și că implementarea măsurilor de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare poate avea loc numai atunci când instituția se confruntă cu cazuri de utilizare abuzivă, ceea ce reprezintă o poziție incorectă.

ARFC, ARM, DPR, IFPS, MMPSF, MS, SV nu au prezentat informația privind această întrebare.

63. Se poate concluziona că se constată utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare atât de către unii funcționari, inclusiv conducători, cât și de către unii petiționari, fapt recunoscut parțial de către ambele părți. Unele instituții conștientizează pericolul utilizării abuzive a sistemului de petiționare și chiar întreprind unele măsuri pentru a preveni utilizarea abuzivă a sistemului, însă altele (cea mai mare parte), cu părere de rău, nu conștientizează, nu văd în aceasta un pericol și nu implementează careva măsuri.

10.12. Protecția petiționarilor/avertizorilor

64. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat:

- 12,7% din funcționari ar afirmat că unul din motivele nedepunerii de către funcționari a unei petiții/reclamații sau a unei cereri prealabile în timp ce aceștia se confruntă cu careva probleme este că „în instituție nu sunt implementate careva măsuri de protejare a petiționarilor/avertizorilor/funcționarilor care semnalează nereguli";
- 8,8% din funcționari consideră că „lipsa mecanismelor de protejare a petiționarilor/avertizorilor/ funcționarilor care semnalează nereguli/încălcări" reprezintă unul din impedimentele care diminuează eficiența sistemului de petiționare;
- 19,8% din petiționari consideră că „lipsa mecanismelor de protejare a petiționarilor/avertizorilor care semnalează nereguli, încălcări" reprezintă unul din impedimentele care diminuează eficiența sistemului de petiționare.

65. În lipsa actelor normative privind protecția petiționarilor/avertizorilor, care semnalează nereguli, unele instituții publice (DPR, IM, MCDR, MEC, MED, MS, MTIC, SV) totuși încearcă să implementeze măsuri de protejare a acestora, bazându-se pe unele norme existente, adică prin respectarea confidențialității informațiilor din petiții și identității petiționarului contra voinței lui, nedivulgarea sursei de informare a neregulilor, acordarea consultațiilor juridice, instituirea zilelor de audiență la conducerea instituției, deschiderea liniei telefonice verzi, sporirea accesului persoanelor la luarea deciziilor etc.

Alte instituții nu au implementat (sau nu implementează) asemenea măsuri, fie că la moment perfectează măsurile de protejare a petiționarilor (ARM), fie că nu se ocupă de protejarea petiționarilor, ci numai de protejarea participanților la procesele penale (MAI), fie că nu a apărut necesitatea de a implementa măsuri de protejare a petiționarilor (MAIA), fie că nu au fost cazuri de semnalare a neregulilor (MC).

ARFC, IFPS, MMPSF nu au prezentat informația privind această întrebare.

66. Aceste date denotă că protecția petiționarilor/avertizorilor reprezintă una din probleme la funcționarea sistemului de petiționare, confirmată de către CCCEC, care încă în anul 2008 a elaborat în acest scop un proiect de lege cu privire la protecția avertizorilor. Susținând elaborarea unui asemenea act normativ, consider că în continuare se impune depunerea eforturilor necesare pentru adoptarea și implementarea acestuia.

10.13. Controlul intern

67. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat printre funcționari:

- 75,9% din respondenți consideră că în cadrul instituției este efectuat „întotdeauna" controlul intern al respectării legislației la primirea, înregistrarea, examinarea petițiilor, expedierea răspunsurilor petiționarilor, primirea cetățenilor în audiență, 14,5% – „în majoritatea cazurilor" și doar 4,8% – „uneori", iar 0,9% – „nu se efectuează nici un control". Totodată, unii respondenți (0,9%) au afirmat că în cadrul instituției acest control este efectuat de către Guvern sau organele Procuraturii;

- 68,4% din respondenţi cred că în cadrul instituţiei controlul intern al respectării legislaţiei cu privire la petiţionare este efectuat de către „şeful Cancelariei/Secretariatului", 39,9% – de către „conducător (ministru, director, şef)", 18,9% – „serviciul specializat (securitate internă, control şi analiză etc.)", 6,6% – „consilierul (ministrului, directorului, şefului)", 4,4% – „lucrătorul din anticamera conducerii instituţiei", 5,7% – de către alte persoane (*„secţia administrativă", „direcţia juridică", „şeful nemijlocit", „şefii de secţii", „comisia de petiţionare", „şeful serviciului din subordine şi executorii", „şeful subdiviziunii unde este angajat funcţionarul", „audit intern", „secţia resurse umane", „fiecare şef de direcţie" sau „şeful direcţiei, care examinează petiţia"*). Este de menţionat că unii respondenţi au oferit două sau mai multe variante de răspunsuri, adică controlul intern, în opinia acestora, este efectuat de diferite persoane în acelaşi timp.

68. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat, 2,2% din funcţionari consideră că „lipsa controlului intern privind respectarea legislaţiei la funcţionarea sistemului de petiţionare sau activitatea ineficientă a acestuia" şi 25,7% din petiţionari că „lipsa controlului intern privind respectarea legislaţiei la funcţionarea sistemului de petiţionare" reprezintă unele impedimente care diminuează eficienţa sistemului de petiţionare.

69. În conformitate cu informaţiile oficiale prezentate, controlul intern este perceput de majoritatea instituţiilor publice şi efectuat în mod diferit (ARFC, DPR, IM, MAI, MAIA, MCDR, MEC, MED, MS, MTIC, SV), adică sunt utilizate diferite modalităţi, cu o diferită periodicitate şi cu implicarea diferitelor persoane. Unele instituţii arată că controlul intern este efectuat în cadrul şedinţelor operative, colegiului, şedinţelor pe lângă ministru etc.

S-a constatat că în unele instituţii acest control nu a fost efectuat în anul 2009 (ARM, MC), iar MCDR a arătat că controlul intern a fost efectuat de către organele Procuraturii (ceea ce nu poate fi considerat ca control intern).

IFPS şi MMPSF nu au oferit informaţia la acest capitol.

70. Unele din datele oferite de instituţiile publice, de exemplu, datele privind efectuarea controlului intern în cadrul şedinţelor operative, colegiului, şedinţelor pe lângă ministru etc., precum şi faptul că în instituţiile publice controlul intern efectuat nu a relevat mai multe cazuri (arătate mai sus) legate de neajunsuri sau încălcări la primirea, înregistrarea, evidenţa şi examinarea petiţiilor, oferirea răspunsului petiţionarilor, restabilirea în drepturi şi repararea prejudiciului cauzat, utilizarea abuzivă a sistemului de petiţionare etc. permit de a concluziona că în instituţiile publice controlul intern al respectării legislaţiei privind funcţionarea sistemului de petiţionare nu este efectuat sau este efectuat neadecvat. În cadrul instituţiilor publice nu este determinat clar cine efectuează controlul intern. Controlul este efectuat în unele cazuri de către funcţionarii care nu au posibilităţile să releve respectarea legislaţiei din motive de competenţă profesională (de exemplu, şeful Cancelariei/Secretariatului), controlul se limitează în cea mai mare parte la verificarea respectării doar a unor din cerinţe (de exemplu, a termenului de examinare a petiţiei) şi mai puţin se verifică sau nu se verifică respectarea legislaţiei la efectuarea altor activităţi ce ţin de funcţionarea sistemului de petiţionare (de exemplu, dacă este informat publicul, dacă se asigură transparenţa, dacă sunt create condiţiile pentru depunerea petiţiilor, dacă se respectă programul de primire a cetăţenilor în audienţă, dacă sunt respectate cerinţele de primire, înregistrare, evidenţă, examinare a petiţiilor, dacă sunt aplicate soluţii legale la rezolvarea problemelor formulate etc.). În majoritatea cazurilor (ţinând cont de datele din sondaj privind executorul controlului) s-ar putea urmări şi un conflict de interese, când unul şi acelaşi funcţionar (de exemplu, şeful Cancelariei/Secretariatului) efectuează primirea, înregistrarea, evidenţa petiţiilor şi tot acesta efectuează controlul intern (adică se autocontrolează).

10.14. Responsabilităţi şi sancţiuni

71. Conform informaţiei oficiale prezentate, pe parcursul anului 2009 instituţiile publice incluse în studiu (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MAIA, MEC, MMPSF, SV, care nu au oferit această informaţie) au anchetat 5484 de cazuri de încălcare a legislaţiei expuse în petiţii. În urma examinării petiţiilor instituţiile publice (cu excepţia ARFC, ARM, IFPS, MAI, MAIA, MEC, MMPSF, care nu au oferit această informaţie) au sancţionat 387 de persoane pe cazurile în care au fost confirmate limitarea unor drepturi sau interese legale, adoptarea deciziilor ilegale şi/sau cauzarea prejudiciului.

Astfel, IM a anchetat 781 de cazuri şi a sancţionat 333 de persoane; MED (respectiv, 1890 şi 10); MS (2065, 4); DPR (50, 13). În privinţa altor instituţii nu a fost posibil să se reflecte acest aspect din motivul că nu a fost oferită informaţia deplină. Din aceste date rezultă că unele instituţii (MED, MS) au aplicat sancţiuni unui număr foarte mic de persoane, în comparaţie cu numărul relativ mare al cazurilor examinate pe care persoanele au fost restabilite în drepturi.

72. Conform informaţiei oficiale, instituţiile publice (cu excepţia MMPSF, MS, care nu au oferit informaţia dată) au examinat 614 petiţii cu depăşirea termenului stabilit de legislaţie, inclusiv MED – 560, IM – 23, IFPS – 22.

Este de remarcat că instituțiile publice au primit 524 de petiții în care se invocă încălcări ale legislației cu caracter contravențional sau penal, inclusiv pe cazuri de corupție (vezi mai sus). În cazul unor instituții publice (MAIA, MTIC, SV, IM) numărul petițiilor transmise spre examinare instituțiilor/organelor competente este mai mic decât numărul petițiilor, în care se invocă asemenea încălcări. Totodată, instituțiile publice au primit 812 petiții anonime, în care, cu o mare probabilitate, se invocă încălcări cu caracter administrativ sau penal, în special, de corupție, care se confirmă de cazurile depistate la examinarea petițiilor în cadrul prezentului studiu. Astfel, MAIA a primit 45 de asemenea petiții, MTIC – 19, SV – 7, IM – 42, MEC – 82 (în timp ce MEC a transmis după competență 17) etc. Din datele statistice rezultă că cea mai mare parte a acestor petiții au fost examinate de către instituția publică (de exemplu, MAIA, MTIC, SV, IM, MEC), dar nu au fost transmise organelor competente de control sau de drept, ceea ce este în contradicție cu legislația cu privire la petiționare și cu prevederile privind competențele organelor stabilite de Codul contravențional și Codul de procedură penală.

73. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat printre funcționari:

- 17,5% din respondenți consideră că funcționarii asigură confidențialitatea informației cu caracter personal obținute ca rezultat al examinării petiției doar „parțial";
- 6,6% consideră că funcționarii, inclusiv conducătorul, „parțial" utilizează abuziv sistemul de petiționare, iar 2,6% – „da" (adică abuzează de sistemul de petiționare);
- 18,4% din respondenți au afirmat că s-a făcut abuz de sistemul de petiționare de către unii reprezentanți ai instituției „rar de tot" sau „câteodată", 46,5% – s-a făcut abuz de sistemul de petiționare de către unii petiționari „rar de tot", „câteodată", „foarte des", „în majoritatea cazurilor" sau „întotdeauna";
- cazurile de nerespectare a legislației cu privire la petiționare sunt examinate în cadrul instituției și persoanele vinovate sunt sancționate: 22,8% din respondenți consideră că aceasta are loc „întotdeauna", 34,6% – „în majoritatea cazurilor"; iar 20,6% – doar „în unele cazuri", 0,9% – „niciodată".

74. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat printre petiționari, 13,0% din respondenți consideră că funcționarii instituției, l-a care s-au adresat, au asigurat „parțial" confidențialitatea informației cu caracter personal obținută în cadrul activității de primire, evidență, examinare a petiției sau de primire în audiență, iar 29,4% – funcționarii „nu" au asigurat confidențialitatea acestei informații.

Instituțiile publice care au asigurat mai mult confidențialitatea informației cu caracter personal, în opinia petiționarilor, sunt MS, referitor la care au oferit răspunsul „da" 24,0%, MC (22,2%), MTIC (20,8%), iar o situație negativă se relevă la SV, referitor la care 0% din respondenți consideră că a fost asigurată confidențialitatea informației cu caracter personal, DPR (4,2%), MAI (6,3%), MMPSF (9,5%).

75. Mai sus s-a menționat că în cadrul sondajului efectuat printre petiționari, aceștia au afirmat că la primirea și examinarea petiției depuse sau la primirea persoanei în audiență funcționarii sau conducătorii instituțiilor publice, la care s-au adresat, au făcut abuz de sistemul de petiționare. Astfel, conform rezultatelor sondajului 54,5% din petiționari au indicat diferite forme de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare de către funcționarii sau conducătorii instituțiilor publice.

76. Rezultatele sondajelor menționate arată că 8,3% din funcționari consideră că „nivelul scăzut de responsabilitate al funcționarilor/conducătorilor și neaplicarea sancțiunilor față de persoanele vinovate de încălcarea legislației" și 41,8% din petiționari că „nivelul scăzut de responsabilitate al funcționarilor/conducătorilor și neaplicarea față de ei a sancțiunilor" reprezintă unele impedimente care diminuează eficiența sistemului de petiționare.

77. Totodată, conform informației oficiale prezentate de instituțiile publice doar în 17 cazuri de încălcare a legislației cu privire la petiționare funcționarii au fost sancționați, inclusiv MTIC -9, MAI – 3, MCDR – 3, IM – 1, MEC – 1 (cu excepția ARFC, IFPS, MMPSF, care nu au oferit această informație).

78. În totalitate aceste date denotă nivelul diminuat al răspunderii persoanelor implicate (conducători, funcționari, petiționari, alte categorii de persoane) și neaplicarea sancțiunilor acestora în cazul admiterii abaterilor sau încălcărilor de legislație, ceea ce încurajează, la rândul său, comiterea altor încălcari ale legislației.

10.15. Analiza activității privind funcționarea sistemului de petiționare

79. Conform opiniei funcționarilor:

- 46,5% din respondenți cred că în cadrul instituției analiza periodică a activității instituției ce ține de funcționarea sistemului de petiționare este efectuată „lunar", 25,4% – „trimestrial", 10,1% – „semestrial", 11,8% – „anual", iar 3,9% – doar „uneori" și 5,3% din respondenți au indicat alte variante de răspuns – *„săptămânal", „des se efectuează", „permanent", „permanent la ședințele de lucru", „permanent la ședințele*

de lucru convocate de ministru", „se efectuează periodic, dar nu cunosc periodicitatea" etc., în timp ce 18,4% au arătat că „nu știu". O parte din respondenți au indicat două sau mai multe variante de răspunsuri;

- 66,7% din respondenți au indicat că analiza activității instituției ce ține de funcționarea sistemului de petiționare este efectuată de către „Cancelarie/Secretariat", 26,3% – de către „conducătorul instituției", 16,2% – „serviciul specializat de analiză", 5,7% – „serviciul specializat securitate internă", 5,2% – alte persoane (*„Comisia privind funcționarea sistemului de petiționare", „Direcția administrativă", „șeful direcției/secției/serviciului", „direcția juridică", „persoana responsabilă de sistemul de petiționare", „Direcția Audit Intern", „specialist conform fișei de post" etc.*). De asemenea, unii respondenți au indicat două sau mai multe variante de răspuns, adică analiza este efectuată de diferite persoane.

80. Conform informației oficiale prezentate, analiza activităților la funcționarea sistemului de petiționare în cadrul instituțiilor publice este percepută și efectuată în mod diferit (IM, MAI, MCDR, MC, MEC, MED, MS, MTIC, SV), adică de diferite persoane, cu diferită periodicitate, cu diferit scop, iar ARM și DPR nu au efectuat analiza dată din diferite motive. ARFC, IFPS, MAIA și MMPSF nu au comunicat despre efectuarea analizei date.

81. Din informația oficială prezentată de instituțiile publice, precum și din informația prezentată de unele instituții publice Guvernului rezultă că analiza se bazează preponderent pe examinarea și reflectarea în nota informativă a numărului total al petițiilor parvenite, inclusiv numărul acestora parvenite de la Guvern, Parlament, Aparatul Președintelui, alte ministere, localitățile din care au parvenit petițiile, numărul acestora, categoriile de probleme formulate, respectarea termenului de examinare a petițiilor, numărul apelurilor telefonice și alte aspecte. În acestea lipsește analiza unui șir de alte activități la funcționarea sistemului de petiționare, nu sunt relevate și analizate problemele cu care se confruntă sistemul de petiționare din care ar rezulta ce măsuri necesită a fi planificate și implementate pentru viitor. Din acest motiv consider că analiza activității privind funcționarea sistemului de petiționare este efectuată neadecvat și necesită o nouă abordare.

10.16. Eficacitatea funcționării sistemului de petiționare, restabilirea petiționarilor în drepturi

82. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat printre funcționari, 18,4% din respondenți consideră că eficacitatea funcționării sistemului de petiționare este „foarte înaltă" și 58,8% – „înaltă", iar 18,4% – „medie" și 1,3% – „joasă".

83. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat printre petiționari, 3,1% din respondenți au apreciat că eficacitatea funcționării sistemului de petiționare în instituțiile publice este „foarte înaltă", 7,4% – „înaltă", 23,2% – „medie", 20,4% – „joasă", 35,0% – „foarte joasă", adică în medie mai mult de 55% din respondenți, sunt de părere că eficacitatea funcționării sistemului de petiționare este joasă sau foarte joasă, ceea ce denotă o apreciere destul de negativă.

O situație mai puțin negativă se atestă la MTIC, referitor la care 4,2% din respondenți au apreciat eficacitatea „foarte înaltă", 8,3% – „înaltă" și 37,5% – „medie", după care urmează MMPSF (respectiv 19,0%, 0% și 23,8%), MS (0%, 12,0% și 28,0%). Respondenții reflectă o situație alarmantă la DPR, referitor la care 12,5% din aceștia apreciază eficacitatea „joasă" și 58,3% – „foarte joasă", MCDR (respectiv 7,4% și 59,3%), MAI (15,9% și 49,2%), MAIA (14,3% și 47,6%), SV (18,2% și 45,5%), MEC (26,1% și 39,1%).

84. Referitor la datele privind restabilirea în drepturi rezultatele sondajului efectuat printre petiționari relevă că în medie 10,5% din respondenți au afirmat că în urma examinării petițiilor depuse sau primirii în audiență „da, deplin" petiționarii au fost restabiliți în drepturi, le-au fost protejate interesele legitime și le-au reparat prejudiciul cauzat, 13,0% – „parțial", iar 64,1% – „nu" au fost restabiliți în drepturi, nu au fost protejate interesele legitime și nu a fost reparat prejudiciul, ceea ce denotă o situație foarte alarmantă. În opinia respondenților, cea mai alarmantă situație este la MCDR, referitor la care 81,5% din respondenți au arătat că în urma examinării petiției nu au fost restabiliți în drepturi, nu au fost protejate interesele legitime și nu au fost reparate prejudiciile cauzate, după care urmează SV (72,7%), MAI (71,4%), MEC (69,6%), ARFC (68,4%), MAIA (66,7%), DPR (66,7%).

10.17. Încrederea în capacitatea sistemului de petiționare de a asigura protecția drepturilor și intereselor legitime ale cetățenilor

85. În conformitate cu rezultatele sondajului printre funcționari:

- 18,4% din respondenți au arătat că au „încredere deplină" în capacitatea sistemului de petiționare de a asigura protecția drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor, 27,6% – „multă încredere", 43,9% – „încredere", însă 7,0% – „puțină încredere" și 0,9% – „lipsă de încredere";

- 50,4% din respondenţi consideră că prin implementarea în instituţia în care activează a sistemului de petiţionare se asigură protejarea drepturilor şi intereselor legitime ale petiţionarilor/avertizorilor „întotdeauna”, 44,3% – „în majoritatea cazurilor”, iar 4,8% – „doar în unele cazuri”, 0,4% – „nu se asigură”.

86. În conformitate cu rezultatele sondajului efectuat printre petiţionari, 5,3% din respondenţi au afirmat că au „încredere deplină” în capacitatea sistemului de petiţionare a instituţiei publice, la care s-a adresat, pentru a atinge scopul asigurării protecţiei drepturilor şi intereselor legitime ale petiţionarilor, 2,8% – „multă încredere”, 14,9% – „încredere”. Totodată, 29,1% din respondenţi au arătat că au „puţină încredere”, iar 42,4% – „lipsă de încredere”. În total, 71,5% din respondenţi au afirmat că au puţină încredere sau nu au încredere în capacitatea sistemului de petiţionare de a le proteja drepturile şi interesele legitime.

Ponderea cea mai mare a respondenţilor care au arătat că au „încredere deplină”, „multă încredere” şi „încredere” revine petiţionarilor, care s-au adresat la IM (20,0% – „încredere deplină”, 0% – „multă încredere” şi 10,0% – „încredere”), MMPSF (14,3%, 0% şi 19,0%), MTIC (8,3%, 0% şi 29,3%). Şi, din contra, ponderea cea mai mare a respondenţilor, care au apreciat negativ situaţia, adică „puţină încredere” şi „lipsă de încredere”, constituie petiţionarii care s-au adresat la SV (45,5% - „puţină încredere”, 54,5% – „lipsă de încredere”), după care urmează MCDR (25,9% şi 63,0%), MAI (30,2% şi 52,4%), DPR (29,2% şi 50,0%), ARFC (31,6% şi 47,4%), MEC (30,4% şi 43,5%).

10.18. Implementarea măsurilor corective

87. Conform informaţiei oficiale, ARFC, ARM, IM, MCDR, MC, MED, MS, SV au implementat măsuri corective sau de înlăturare a problemelor cu care se confruntă instituţiile în activitatea de funcţionare a sistemului de petiţionare. În acelaşi timp MEC a arătat că nu a înregistrat probleme în domeniu, dar, totodată, perfectează sistemul prin ajustare a programului de evidenţă. MAI şi MTIC au arătat că până la moment nu au întâlnit dificultăţi sau nu se confruntă cu probleme în utilizarea şi implementarea sistemului de petiţionare, ceea ce denotă că în anul 2009 nu au implementat careva măsuri corective.

DPR, IFPS, MAIA, MMPSF nu au prezentat informaţii la acest capitol.

88. Datele prezentate mai sus, prin complexitatea acestora şi numărul de probleme relevate, denotă că măsurile implementate de unele instituţii nu au fost în stare să acopere şi să excludă problemele cu care se confruntă sistemul de petiţionare şi în acest domeniu este necesară implementarea unui complex de măsuri corective pentru sporirea eficacităţii funcţionării sistemului de petiţionare.

10.19. Supravegherea/controlul funcţionării sistemului de petiţionare

89. În conformitate cu rezultatele sondajelor efectuate, 3,1% din funcţionari au arătat cu unul din impedimentele care diminuează eficienţa sistemului de petiţionare este „lipsa de supraveghere/control asupra activităţii cu petiţiile sau activitatea ineficientă de supraveghere/control”. La fel, 28,2% din petiţionari consideră că „lipsa de supraveghere/control asupra activităţii sistemului de petiţionare” este unul din aceste impedimente.

90. Instituţiile publice au arătat în informaţia oficială că supravegherea/controlul asupra activităţii sistemului de petiţionare în cadrul instituţiei se efectuează în mod diferit şi de către diferite persoane: de către conducător sau conducerea ministerului din care face parte (ARFC, DPR, MEC), una din subdiviziunile instituţiei (ARM, MAI, MC, MED), subdiviziunea MEC şi organele Procuraturii (IM), Procuratura Anticorupţie, unele organizaţii neguvernamentale, Secţiile de petiţii ale Aparatului Preşedintelui RM, a Cancelariei de Stat şi Direcţia Juridică a ministerului (MAIA), de către viceministru şi prin prezentarea periodică în adresa Guvernului şi Ministerului Justiţiei a informaţiei cu privire la examinarea petiţiilor şi adresărilor cetăţenilor (MCDR), prin prezentarea periodică a informaţiei privind examinarea petiţiilor şi documentelor Cancelariei de Stat (MMPSF), prin prezentarea periodică a informaţiilor privind examinarea petiţiilor, adresărilor către Aparatul Guvernului, analiza, după caz, a informaţiei în cadrul şedinţelor operative ale ministerului, luarea sub control a termenului examinării petiţiilor de către Serviciul Cancelarie a MS, aplicarea unor măsuri de către administraţie (MS), de către Cancelaria de Stat şi prin prezentarea periodică a informaţiei respective la Ministerul Justiţiei şi Guvern (MTIC), prin prezentarea anuală Guvernului şi Ministerului Justiţiei a informaţiei privind activitatea sistemului de petiţionare (SV).

IFPS nu a prezentat informaţia privind această întrebare.

91. Din informaţiile oficiale rezultă că unele instituţii publice nu sunt supravegheate de către organele stipulate în conformitate cu legislaţia cu privire la petiţionare (ARFC, ARM, DPR, IM, MAI, MC, MED).

În cazul altor instituții (MAIA, MCDR, MMPSF, MS, MTIC, SV) supravegherea este efectuată de către Guvern (Cancelaria de Stat) și activitatea dată, în esență, constă în prezentarea de către instituția publică a informației periodice (anuale) privind funcționarea sistemului de petiționare. Aceasta este confirmată de Cancelaria de Stat a Republicii Moldova care a informat „*... Cancelaria de Stat, ca modalitate de verificare a funcționării sistemului de petiționare în cadrul instituțiilor publice, a solicitat ministerelor, altor autorități administrative centrale, prezentarea informațiilor analitice, până la 20 ianuarie 2010, privind organizarea și evaluarea lucrului cu petițiile și acordarea audienței*".

Consider că efectuarea supravegherii implementării sistemului de petiționare doar prin solicitarea și prezentarea periodică a informației privind funcționarea sistemului de petiționare (apoi analiza acestei informații) nu poate fi considerată adecvată din motivul că nu permite să se evalueze obiectiv implementarea și respectarea de către instituțiile publice a legislației cu privire la petiționare (cu atât mai mult, dacă informația de la instituțiile publice nu include întregul spectru de indicatori ce caracterizează funcționarea corectă a sistemului de petiționare). Mai mult, nu permite să se releve diversitatea de probleme cu care se confruntă sistemul de petiționare la funcționarea acestuia.

92. Consider că unul din motivele că se procedează astfel sunt neajunsurile și imperfecțiunile menționate în legislație la capitolul privind supravegherea.

În scopul îmbunătățirii acestei activități se impune atât modificarea și completarea legislației cu privire la petiționare la capitolul privind supravegherea, cât și acceptarea altei modalități de efectuare a activității de supraveghere, care trebuie să includă determinarea tuturor indicatorilor de bază, conform cărora se apreciază funcționarea corectă a sistemului de petiționare în cadrul instituțiilor publice, verificarea funcționării sistemului de petiționare a instituțiilor publice în conformitate cu acești indicatori atât prin examinarea rapoartelor instituțiilor publice privind activitatea efectuată în domeniu, cât și prin verificarea la fața locului a implementării și respectării legislației în cadrul instituțiilor publice, primirea și examinarea contestațiilor petiționarilor și altor categorii de persoane, aplicarea sancțiunilor disciplinare conducătorilor instituțiilor publice respective în cazurile de nerespectare a legislației cu privire la petiționare, asigurarea transparenței activității de supraveghere.

10.20. Obiecțiile funcționarilor și petiționarilor privind funcționarea sistemului de petiționare

93. Atât funcționarii, cât și petiționarii au formulat un spectru larg de obiecții față de funcționarea sistemului de petiționare și activitățile efectuate în cadrul acestuia.

94. Obiecțiile formulate de către funcționari și petiționari privitor la funcționarea sistemului de petiționare prin diversitatea acestora confirmă, în principiu, situația descrisă și spectrul larg al problemelor relevate, precum și concluziile pe marginea acestora. Obiecțiile țin de legislație, organizarea activităților la funcționarea sistemului de petiționare, nivelul de pregătire profesională și de cunoaștere a legislației de către funcționari, respectarea normelor de conduită de către funcționarii instituțiilor publice, nivelul de cultură, în special, nivelul de cultură juridică al populației și petiționarilor, nihilismul juridic, primirea persoanelor în audiență, accesul la informație sau informarea publicului, depunerea, primirea și examinarea petițiilor, rezolvarea problemelor expuse în petiții, oferirea răspunsului petiționarilor, colaborarea cu petiționarii și autoritățile locale la examinarea petițiilor și rezolvarea problemelor, contestarea deciziilor adoptate pe marginea petițiilor, protejarea drepturilor persoanei, confidențialitatea informației cu caracter personal, utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare, protecția petiționarilor/avertizorilor/funcționarilor, asigurarea transparenței funcționării sistemului, controlul intern, supravegherea activității sistemului de petiționare, nivelul corupției, responsabilități și sancțiuni.

10.21. Propunerile funcționarilor și petiționarilor privind îmbunătățirea sistemului de petiționare

95. În cadrul prezentului studiu atât funcționarii, cât și petiționarii au formulat mai multe propuneri, care, în opinia acestora, au drept scop soluționarea problemelor relevate și sporirea eficienței funcționării sistemului de petiționare pentru asigurarea protecției drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor/avertizorilor.

* * *

În cadrul celor 15 instituții publice incluse în prezentul studiu este implementat și funcționează sistemul de petiționare.

La funcționarea sistemului de petiționare se atestă o situație foarte complicată și contradictorie.

Funcționarea sistemului de petiționare în cadrul instituțiilor publice este caracterizată:

- pe de o parte, de un spectru larg de probleme, de care se ciocnesc petiționarii în fiecare din domeniile de activitate ale instituțiilor publice în cauză, de numărul impunător al petițiilor înregistrate/examinate, precum și al activităților realizate în acest domeniu de către instituțiile publice;
- pe de altă parte, de prezența în activitatea de funcționare a sistemului de petiționare a unui spectru larg de probleme și neajunsuri cu care se confruntă acesta, de numărul impunător al petiționarilor, care nu sunt satisfăcuți de rezultatele activității sistemului de petiționare, precum și de confruntarea, care există între o parte din petiționari și instituțiile publice respective și/sau funcționarii acesteia.

Drept consecință a acestei situații alarmante ar putea să rămână în continuare nerezolvate adecvat mai multe din problemele formulate, cu care se confruntă petiționarii (inclusiv funcționarii), adică drepturile respective și interesele legitime ale acestora ar putea să rămână neprotejate de sistemul de petiționare.

11. Recomandări

În scopul sporirii eficienței funcționării sistemului de petiționare și asigurării protecției drepturilor și intereselor legitime ale persoanelor, precum și al prevenirii fenomenului corupției, în baza rezultatelor prezentului studiu, ofer următoarele recomandări:

1. Atenționarea instituțiilor publice asupra necesității implementării măsurilor suplimentare pentru asigurarea deplină a accesului la informație și respectarea legislației în domeniu.
2. Delimitarea informațiilor oficiale cu accesibilitate nelimitată și a celor cu caracter limitat pentru aplicarea adecvată a normelor privind secretul fiscal și excluderea unei posibile clasificări ca secret fiscal a tuturor informațiilor oficiale de care dispun organele fiscale (IFPS).
3. Elaborarea și adoptarea modificărilor și completărilor în legislația cu privire la petiționare care ar reglementa:
   - unele cerințe de bază care trebuie să le întrunească petițiile la întocmirea și depunerea acestora. În acest scop se propune de a prevedea că „*Petiția trebuie să fie cuprinzătoare și să includă toate elementele pertinente referitoare la subiectul abordat, dar să evite detaliile inutile. Ea trebuie redactată clar și lizibil și poate fi însoțită de un rezumat.*";
   - modalitățile clare de adresare a petițiilor, prin poștă și pe cale electronică, precum și posibilitatea și condițiile de adresare a petițiilor prin înmânarea directă a petiției reprezentantului instituției publice;
   - că „*conducătorii autorităților sau instituțiilor publice sunt responsabili de implementarea și respectarea legislației cu privire la petiționare în cadrul acestora, buna organizare și desfășurare a activităților la funcționarea sistemului de petiționare, precum și de legalitatea soluțiilor adoptate la rezolvarea problemelor formulate în petiții*";
   - transparența și modul de asigurare a transparenței la funcționarea sistemului de petiționare, cu excluderea imperfecțiunilor din legislație, care creează piedici în asigurarea transparenței funcționării sistemului de petiționare. În acest scop, se propune să se reglementeze în Legea cu privire la petiționare următoarele prevederi:
     - „*Odată înregistrate, petițiile devin, în general, documente publice, iar numele petiționarului (în cazul unei petiții colective, numele autorului principal), conținutul petiției, numărul de înregistrare a petiției și deciziile adoptate pentru soluționarea acesteia sunt publicate de către instituțiile publice din motive de transparență prin plasarea acestora pe pagina electronică a acesteia, iar în lipsa acestei pagini, prin afișarea pe panoul de informații, publicarea în Buletine Informative ale instituției sau prin utilizarea altor căi de informare a publicului*".
     - "*Fără a aduce atingere acestor dispoziții, petiționarul poate solicita ca numele său să nu fie făcut public (divulgat), pentru a i se proteja viața privată, iar instituția publică trebuie, în acest caz, să respecte această solicitare. În acest caz, solicitarea de a nu divulga numele trebuie făcută clar și explicit de către petiționar în petiția acestuia. În cazul în care reclamația petiționarului nu poate fi cercetată din motive de anonimitate, petiționarul este consultat cu privire la următoarele etape care trebuie parcurse.*".
     - „*În mod similar, petiționarul poate solicita ca petiția să fie tratată confidențial, iar instituția publică trebuie să fie precaută pentru a garanta că nu este făcut public conținutul acesteia. În acest caz, petiționarul trebuie să specifice clar solicitarea dată în petiția acestuia. Petiționarul este informat cu privire la condițiile exacte în care se aplică această dispoziție.*".
     - „*Petițiile care necesită un tratament confidențial se depun la arhivele instituției publice, unde pot fi consultate de către persoanele autorizate*".

- *„De regulă, ședințele comisiilor sau grupurilor de lucru pentru examinarea petițiilor sunt publice, iar petiționarii pot asista la ele dacă solicită acest lucru, dacă petiția lor este discutată.”.*

De asemenea, este necesar să se reglementeze:

- cazurile în care petiționarul poate solicita ca numele lui să nu fie divulgat și petiția să fie tratată confidențial (de exemplu, dacă problema formulată în petiție ține de viața privată a petiționarului, dacă divulgarea numelui acestuia ar putea pune în pericol viața și sănătatea petiționarului, dacă tratarea neconfidențială a petiției ar putea cauza prejudicii altor persoane etc.);
- prezentarea periodică în Parlament a Raportului privind funcționarea sistemului de petiționare în cadrul instituțiilor publice și protejarea drepturilor și intereselor legitime ale cetățenilor, precum și a Raportului privind rezultatele supravegherii implementării și respectării legislației cu privire la petiționare;
- prezentarea publicului de către instituțiile publice a rapoartelor periodice privind funcționarea sistemului de petiționare și activitățile efectuate în cadrul acestora conform unor indicatori stabiliți în prealabil;
- publicarea rapoartelor privind funcționarea sistemului de petiționare în baza indicatorilor;

– completarea normelor privind:
  - controlul intern al respectării legislației privind funcționarea sistemului de petiționare, în special, persoanele responsabile de controlul intern, calificarea persoanelor care efectuează controlul intern, drepturile și obligațiunile unității sau persoanei competente, periodicitatea efectuării controlului, întocmirea și prezentarea rapoartelor de control, prevenirea conflictului de interese sau incompatibilitățile în vederea excluderii cazurilor de efectuare a controlului intern de către aceeași persoană care primește, înregistrează sau examinează petițiile;
  - analiza periodică a funcționării sistemului de petiționare, în special, persoanele responsabile de efectuarea analizei, drepturile și obligațiunile persoanelor competente, periodicitatea efectuării analizei, indicatorii de bază conform cărora este efectuată analiza funcționării sistemului de petiționare, întocmirea și prezentarea rapoartelor de analiză a activității funcționării sistemului de petiționare;
  - măsurile de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare de către funcționari și petiționari;
  - inadmisibilitatea petițiilor;
  - supravegherea implementării și respectării legislației cu privire la petiționare, în special, stipularea atribuțiilor concrete ale organelor responsabile de organizarea și controlul asupra lucrului cu petițiile, drepturile și obligațiunile acestora, examinarea contestațiilor, soluționarea unor categorii de probleme, aplicarea sancțiunilor disciplinare, precum și asigurarea transparenței activității de supraveghere;
– protecția persoanelor, în special, a petiționarilor/avertizorilor;
– informarea publicului despre datele de contact ale instituției publice și modul de petiționare.

4. Elaborarea și adoptarea modificărilor și completărilor în art.129 pct.19 din Codul fiscal și definirea corectă a noțiunii “secret fiscal”, care va exclude calificarea ca secret fiscal a informațiilor cu caracter nelimitat de care dispun organele cu atribuții de administrare fiscală (organele fiscale, CCCEC, organele vamale, serviciile de colectare a impozitelor și taxelor din cadrul primăriilor), precum și cazurile de limitare a accesului la informație care contravin legislației privind accesul la informație.
5. Implementarea măsurilor suplimentare de asigurare a informării publicului despre datele de contact ale instituțiilor publice, modalitățile de petiționare și alte date privind funcționarea sistemului de petiționare. În acest scop se impune:
   – afișarea la intrarea în instituțiile publice a informației privind datele de contact ale instituției (ARM, DPR, IM, MAIA, MCDR, MTIC) și modul de depunere a petițiilor (toate instituțiile publice incluse în studiu),
   – afișarea la intrarea în instituția publică a programului de primire în audiență a cetățenilor de către conducerea instituției (ARM, DPR, IFPS, IM, MAIA, MCDR (a ministrului), MED, MMPSF și MTIC),
   – afișarea informației privind datele de contact, modalitățile de petiționare, modul de funcționare a sistemului de petiționare a instituțiilor publice și programului de primire în audiență de către conducerea instituțiilor publice centrale pe panourile de informații din localități: la primării, consilii raionale și în alte locuri publice,
   – informarea publicului prin intermediul mass-media,
   – publicarea informației în Buletinele Informative ale instituției,

- editarea şi distribuirea pliantelor, broşurilor, în care să fie inclusă informaţia în cauză,
- plasarea pe pagina electronică a informaţiei privind:
  - datele de contact ale instituţiei, telefonul de încredere (DPR);
  - programul de primire în audienţă a cetăţenilor de către conducerea instituţiei publice (DPR, IM);
  - textele documentelor ce reglementează activitatea sistemului de petiţionare în cadrul instituţiei (toate instituţiile publice);
  - depunerea petiţiilor (ARFC, DPR, IM, MAI, MAIA, MCDR, MC, MEC, MED, MMPSF, MS);
  - subdiviziunea şi/sau persoana responsabilă/de contact pentru activitatea de petiţionare în cadrul instituţiei publice (ARFC, DPR, IFPS, IM, MCDR, MC, MEC, MED, MMPSF, SV);
- definitivarea şi lansarea de către ARM a paginii electronice cu plasarea pe aceasta a informaţiilor solicitate.

6. Implementarea măsurilor pentru:
   - facilitarea accesului la reţeaua Internet a cetăţenilor din localităţile rurale;
   - asigurarea funcţionării liniei telefonice de încredere / fierbinţi;
   - asigurarea primirii în audienţă a cetăţenilor de către conducerea instituţiei publice şi excluderea barierelor ce nu permit primirea liberă în audienţă a cetăţenilor în conformitate cu normele şi modul stabilit;
   - facilitarea depunerii petiţiilor prin instalarea la intrarea în instituţie a boxelor (lădiţelor) pentru petiţii (ARFC, IM, MCDR);
   - asigurarea deplină a dreptului la petiţionare a funcţionarilor, în special, prin prevenirea unor eventuale răfuieli pentru faptul depunerii petiţiei/reclamaţiei sau cererii prealabile şi altor forme de utilizare abuzivă a sistemului de petiţionare, protejarea funcţionarilor care semnalează nereguli, informarea funcţionarilor privind posibilităţile oferite de legislaţia cu privire la petiţionare;
   - asigurarea evidenţei/păstrării petiţiilor înregistrate/examinate în conformitate cu actele normative în vigoare (MED).
7. Implementarea măsurilor pentru asigurarea transparenţei funcţionării sistemului de petiţionare. Pe lângă măsurile de completare a legislaţiei şi măsurile de informare a publicului indicate mai sus, este necesar:
   - să se plaseze pe paginile web ale instituţiilor publice informaţia despre:
     - petiţiile înregistrate şi examinate (numele petiţionarilor, petiţiile cărora au fost înregistrate, numărul de înregistrare a petiţiei şi rezumatul problemelor formulate), precum şi datele privind soluţiile aplicate pentru rezolvarea acestora (cu excepţiile stabilite de legislaţie);
     - rapoartele privind rezultatele activităţii sistemului de petiţionare în cadrul instituţiei publice cu analiza informaţiei respective, problemele şi sarcinile pe viitor;
   - să se informeze publicul despre problemele frecvent formulate de petiţionari faţă de instituţiile publice şi modul de rezolvare a acestora pentru a preveni depunerea altor petiţii cu probleme similare.
8. Atenţionarea instituţiilor publice privind necesitatea respectării prevederilor legislaţiei cu privire la petiţionare, care obligă organele sau persoanele oficiale, căror le-au fost adresate petiţii, să asigure atât restabilirea cetăţenilor în drepturi, cât şi recuperarea, în condiţiile legii, a prejudiciului cauzat.
9. Implementarea de către instituţiile publice a măsurilor necesare pentru asigurarea transmiterii organelor competente a petiţiilor, în care se invocă încălcări cu caracter administrativ sau penal şi alte probleme în conformitate cu legislaţia.
10. Implementarea de către organele de urmărire penală a măsurilor pentru evitarea înregistrării ca petiţii a denunţurilor sau a plângerilor penale privind săvârşirea infracţiunilor.
11. Elaborarea şi implementarea programelor de instruire a funcţionarilor instituţiilor publice şi conducătorilor acestora pentru studierea legislaţiei cu privire la petiţionare, practicilor de activitate în domeniu şi modului de funcţionare a sistemului de petiţionare şi de rezolvare a petiţiilor.
12. Adoptarea şi implementarea programelor de educaţie juridică a populaţiei, în special, de promovare a cunoştinţelor privind drepturile şi libertăţile fundamentale ale omului, legislaţia cu privire la petiţionare, competenţele organelor sau instituţiilor publice, modul de realizare a drepturilor şi de soluţionare a diverselor categorii de probleme, modalitatea de contestare a deciziilor instituţiilor publice prin procedura de contencios administrativ, protejarea drepturilor şi libertăţilor cetăţenilor în cadrul sistemului judiciar, prevenirea şi combaterea corupţiei şi participarea societăţii la această activitate etc.

13. Implementarea măsurilor pentru încurajarea aplicării instituției de mediere în cazurile de conflict între părți pentru rezolvarea problemelor invocate de către petiționari.
14. Alocarea mijloacelor necesare pentru asigurarea materială a funcționării sistemului de petiționare în cadrul instituțiilor publice.
15. Implementarea măsurilor pentru asigurarea protecției petiționarilor/avertizorilor, în special, adoptarea cadrului normativ și organizarea în conformitate cu normele stabilite a activităților de protecție a acestora.
16. Implementarea măsurilor pentru prevenirea utilizării abuzive a sistemului de petiționare de către funcționarii și/sau conducătorii instituțiilor publice, de către petiționari sau alte persoane, în special, prin aplicarea prevederilor privind inadmisibilitatea petițiilor, respectarea cerințelor privind depunerea, primirea, înregistrarea, evidența și examinarea petițiilor, aplicarea în conformitate cu legislația a soluțiilor adecvate pentru rezolvarea problemelor expuse în petiții, asigurarea transparenței funcționării sistemului de petiționare, asigurarea, după caz, a confidențialității informațiilor cu caracter personal (în cazurile prevăzute de legislație), tratarea conflictului de interese, efectuarea controlului intern, supravegherea implementării și respectării legislației cu privire la petiționare, sancționarea persoanelor vinovate de nerespectarea legislației.
17. Implementarea măsurilor necesare pentru asigurarea efectuării controlului intern al respectării legislației privind funcționarea sistemului de petiționare. Pe lângă măsurile de modificare și completare a legislației cu privire la petiționare sus-menționate, se impune organizarea în cadrul fiecărei instituții publice a controlului intern, determinarea subdiviziunii și/sau persoanelor responsabile de efectuarea controlului intern, efectuarea activităților periodice de control intern al tuturor etapelor sau activităților de funcționare a sistemului de petiționare cu întocmirea rapoartelor de activitate și aplicarea sancțiunilor în cazul depistării abaterilor de la legislație.
18. Implementarea măsurilor necesare pentru asigurarea analizei periodice și depline a activităților la funcționarea sistemului de petiționare. Pe lângă măsurile de modificare și completare a legislației cu privire la petiționare sus-menționate, se impune determinarea subdiviziunii și/sau persoanelor responsabile de efectuarea analizei funcționării sistemului de petiționare în cadrul instituției publice, determinarea indicatorilor de bază, conform cărora se analizează și se evaluează funcționarea sistemului de petiționare, organizarea în cadrul fiecărei instituții publice a activității de analiză a funcționării sistemului de petiționare, întocmirea rapoartelor de activitate, prezentarea și publicarea acestora.
19. Implementarea măsurilor pentru asigurarea supravegherii adecvate a funcționării sistemului de petiționare în cadrul instituțiilor publice. În acest scop, pe lângă propunerea de modificare și completare a legislației cu privire la petiționare la capitolul privind supravegherea, se impune și acceptarea altei modalități de efectuare a activității de supraveghere, care trebuie să includă determinarea tuturor indicatorilor de bază, potrivit cărora se apreciază funcționarea corectă a sistemului de petiționare în cadrul instituțiilor publice, verificarea funcționării sistemului de petiționare în conformitate cu acești indicatori atât prin examinarea rapoartelor instituțiilor publice privind activitatea efectuată în domeniu, cât și prin verificarea la fața locului a implementării și respectării legislației în cadrul instituțiilor publice, primirea și examinarea contestațiilor petiționarilor și altor categorii de persoane, aplicarea sancțiunilor disciplinare conducătorilor instituțiilor publice respective în cazurile de nerespectare a legislației cu privire la petiționare, asigurarea transparenței activității de supraveghere.
20. Asigurarea soluționării problemelor, cu care se confruntă cetățenii, prin crearea condițiilor pentru funcționarea adecvată a subdiviziunilor teritoriale ale ministerelor și altor instituții publice centrale, a instituțiilor și autorităților publice locale prin asigurarea tehnico-materială, asigurarea nivelului cuvenit de responsabilitate, asigurarea autonomiei APL, în special, economică, materială, precum și prin încurajarea și facilitarea colaborării autorităților sau instituțiilor publice centrale și locale.
21. Implementarea măsurilor de prevenire a corupției în cadrul instituțiilor publice, în special, prin implementarea și aplicarea adecvată a normelor privind Codul de conduită, conflictul de interese, funcția publică și statutul funcționarului public, accesul la informație, transparența decizională, declararea veniturilor și proprietății, achizițiile publice, gestionarea finanțelor publice, finanțarea partidelor politice și campaniilor electorale, spălarea banilor, cooperarea cu organele specializate anticorupție, cooperarea cu societatea civilă etc.
22. Înființarea în cadrul instituțiilor publice a comisiilor speciale de etică în scopul supravegherii implementării și respectării legislației cu privire la conduita funcționarilor publici și conflictul de interese, precum și al examinării cazurilor de încălcare a normelor de conduită și a conflictului de interese.

Anexa 1

Lista
informaţiilor oficiale privind funcţionarea sistemului de petiţionare solicitate de la instituţiile publice

1. În cadrul instituţiei subordonate este implementat şi funcţionează sistemul de petiţionare?

2. Ce modalităţi de petiţionare cuprinde sistemul de petiţionare în cadrul instituţiei:
   - prin poştă;
   - pe cale electronică;
   - prin înmânarea directă a petiţiei reprezentantului instituţiei;
   - prin intermediul lădiţelor pentru petiţii de la intrarea în instituţie;
   - prin primirea cetăţenilor în audienţă;
   - prin intermediul liniilor telefonice de încredere/fierbinţi;
   - prin depunerea cererilor prealabile în cadrul procedurii de contencios administrativ;
   - alte modalităţi?

3. În cadrul instituţiei subordonate sunt determinate serviciul şi/sau persoanele responsabile de implementarea şi buna funcţionare a sistemului de petiţionare? Care sunt acestea?

4. Instituţia subordonată a informat publicul (a plasat informaţiile corespunzătoare pentru a fi disponibile publicului) despre modul de funcţionare a sistemului de petiţionare? Care sunt modalităţile de informare a publicului?

5. Datele despre primirea, înregistrarea/evidenţa, examinarea petiţiilor şi informarea petiţionarilor în anul 2009:
   - numărul total al cetăţenilor primiţi în audienţă de către conducerea instituţiei publice;
   - numărul total al persoanelor care s-au adresat la linia telefonică de încredere/fierbinte a instituţiei publice;
   - numărul total al petiţiilor primite, inclusiv prin intermediul poştei electronice, liniilor telefonice de încredere şi ca rezultat al primirii cetăţenilor în audienţă;
   - numărul total al petiţiilor înregistrate;
   - numărul total al petiţiilor examinate;
   - numărul total al petiţiilor primite/examinate în numele colectivelor;
   - numărul total al petiţiilor examinate cu depăşirea termenului stabilit de legislaţie;
   - categoriile de probleme formulate în petiţii;
   - numărul total al petiţiilor în care faptele expuse au fost confirmate;
   - numărul cazurilor de încălcare a legislaţiei expuse în petiţii care au fost anchetate (examinate) de către instituţia publică;
   - numărul persoanelor restabilite în drepturi;
   - prejudiciile cauzate petiţionarilor şi recuperate ca rezultat al examinării petiţiilor;
   - numărul persoanelor sancţionate în baza rezultatelor examinării petiţiilor, în care au fost confirmate limitarea unor drepturi sau interese legale, adoptarea deciziilor ilegale şi/sau cauzarea prejudiciului;
   - numărul petiţiilor primite în care se invocă încălcări ale legislaţiei cu caracter contravenţional sau penal, inclusiv privind cazurile de corupţie;
   - numărul petiţiilor transmise spre examinare instituţiilor/organelor competente;
   - numărul petiţiilor neexaminate/respinse şi motivul respingerii;
   - numărul petiţiilor în privinţa rezultatelor examinării cărora au fost informaţi petiţionarii.

6. Câte petiţii anonime au fost primite şi examinate în anul 2009?

7. Câte petiţii au fost primite şi examinate de la funcţionarii instituţiei, pe care o conduceţi, în anul 2009?

8. Datele despre primirea şi examinarea cererilor prealabile de contencios administrativ în anul 2009:
   - numărul cererilor primite/înregistrate;
   - numărul cererilor examinate;
   - numărul cererilor satisfăcute;
   - numărul persoanelor restabilite în drepturi;
   - prejudiciile cauzate şi recuperate.

9. Câte cazuri de încălcare a legislației cu privire la petiționare au fost înregistrate în anul 2009 în cadrul instituției subordonate şi câți funcționari au fost sancționați?

10. În cadrul instituției subordonate s-a efectuat controlul intern privind legalitatea primirii, evidenței, examinării petițiilor, primirii cetățenilor în audiență şi informării petiționarilor în anul 2009?

11. În cadrul instituției subordonate se efectuează analiza funcționalității sistemului de petiționare? Cine o efectuează şi care sunt rezultatele acestei analize pe anul 2009?

12. Se întreprind măsuri corective sau de înlăturare a eventualelor probleme cu care se confruntă instituția la implementarea sistemului de petiționare? Ce măsuri au fost realizate?

13. În cadrul instituției se implementează programe de instruire a funcționarilor privind legislația cu privire la petiționare? Ce activități de instruire au fost efectuate pe parcursul anului 2009? Care sunt formele de instruire şi câte persoane au fost instruite?

14. În cadrul instituției se întreprind măsuri de protejare a petiționarilor care semnalează nereguli? Ce măsuri concrete de protejare au fost implementate?

15. În cadrul instituției se întreprind măsuri de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare? Ce măsuri concrete de prevenire au fost implementate?

16. Activitatea sistemului de petiționare în cadrul instituției este supusă supravegherii/controlului? Cine şi cum o supraveghează?

În cazul în care unele din întrebările sus-menționate necesită concretizare sau nu sunt explicite, nu ezitați de a ne contacta. De asemenea, vă rugăm să anexați la răspunsul Dvs., după caz, copiile documentelor care confirmă datele furnizate.

Anexa 2

Informația oficială oferită de 15 instituții publice privind funcționarea sistemului de petiționare în anul 2009

Nr. inf.	Informația solicitată	Informația oferită de instituțiile publice	
		ARFC	ARM
1.	În cadrul instituției subordonate este implementat și funcționează sistemul de petiționare?	+[15]	+
2.	Ce modalități de petiționare cuprinde sistemul de petiționare în cadrul instituției:		
2.1	– prin poștă;	+	+
2.2	– pe cale electronică;	-[16]	+
2.3	– prin înmânarea directă a petiției reprezentantului instituției;	-	+
2.4	– prin intermediul lădițelor pentru petiții de la intrarea în instituție;	+	+
2.5	– prin primirea cetățenilor în audiență;	+	+
2.6	– prin intermediul liniilor telefonice de încredere/fierbinți;	+	-
2.7	– prin depunerea cererilor prealabile în cadrul procedurii de contencios administrativ;	+	-
2.8	– alte modalități?	-	-
3.	În cadrul instituției subordonate sunt determinate serviciul și/sau persoanele responsabile de implementarea și buna funcționare a sistemului de petiționare? Care sunt acestea?	„colaboratorul cancelariei"; „șeful secției administrative"; „responsabilul liniei telefonice de încredere"	„ ... dna Dragomir Natalia, consultant Direcția Juridică, tel. de contact: 210293"
4.	Instituția subordonată a informat publicul ... despre modul de funcționare a sistemului de petiționare? Care sunt modalitățile de informare a publicului?	„... informațiile în această privință sunt plasate pe situl Agenției"	„Informația corespunzătoare ... a fost amplasată pe pagina web a Agenției www.tender.gov.md, la moment pagina web menționată nu exista, pagina nouă se perfectează"
5.	Datele despre primirea, înregistrarea/evidența, examinarea petițiilor și informarea petiționarilor în anul 2009:		
5.1	– numărul total al cetățenilor primiți în audiență de către conducerea instituției publice;	-	-
5.2	– numărul total al persoanelor care s-au adresat la linia telefonică de încredere/fierbinte a instituției publice;	-	(„... toate materialele privitor la linia fierbinte a Agenției au fost transmise Agenției Achiziții Publice, dupa reorganizare")
5.3	– numărul total al petițiilor primite, inclusiv prin intermediul poștei electronice, liniilor telefonice de încredere și ca rezultat al primirii cetățenilor în audiență;	366 inclusiv: – prin primirea cetățenilor în audiență -44; – prin intermediul liniilor telefonice de încredere/fierbinți – 10.	-
5.4	– numărul total al petițiilor înregistrate;	366	1654
5.5	– numărul total al petițiilor examinate;	340	1654
5.6	– numărul total al petițiilor primite/examinate în numele colectivelor;	-	0
5.7	– numărul total al petițiilor examinate cu depășirea termenului stabilit de legislație;	0	0

[15] Semnul "+" semnifică un răspuns pozitiv la întrebare.

[16] Semnul "-" semnifică un răspuns negativ la întrebare sau lipsa informației.

Nr. inf.	Informația solicitată	Informația oferită de instituțiile publice	
		ARFC	ARM
5.8	– categoriile de probleme formulate în petiții;	predomină tematica cu privire la: – înregistrarea bunurilor imobile – 105; – reevaluarea bunurilor imobile – 14; – modificarea în registrul bunurilor imobile – 35; – acțiunile angajaților OCT – 33; – alte tematici legate de specificul activităților Agenției și întreprinderilor subordonate – 170.	– procedura de achiziție publică; – acordarea ajutoarelor umanitare; – eliberarea/repartizarea rezervelor materiale ale statului; „În legătură cu reorganizarea Agenției Rezerve Materiale, Achiziții Publice și Ajutoare umanitare, în denumirea Agenția Rezerve Materiale, conform Legii nr.64 din 31.05.1990 cu privire la Guvern, informația detaliată privind domeniile gestionate, nu poate fi prezentată, deoarece toate materialele au fost transmise Agenției Achiziții Publice și Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei”
5.9	– numărul total al petițiilor în care faptele expuse au fost confirmate;	340 – 22 = 318	-
5.10	– numărul cazurilor de încălcare a legislației expuse în petiții care au fost anchetate (examinate) de către instituția publică;	-	-
5.11	– numărul persoanelor restabilite în drepturi;	-	-
5.12	– prejudiciile cauzate petiționarilor și recuperate ca rezultat al examinării petițiilor;	-	-
5.13	-– numărul persoanelor sancționate în baza rezultatelor examinării petițiilor, în care au fost confirmate limitarea unor drepturi sau interese legale, adoptarea deciziilor ilegale și/sau cauzarea prejudiciului;	-	-
5.14	– numărul petițiilor primite în care se invocă încălcări ale legislației cu caracter contravențional sau penal, inclusiv privind cazurile de corupție;	-	-
5.15	– numărul petițiilor transmise spre examinare instituțiilor/organelor competente;	5+7=12	-
5.16	– numărul petițiilor neexaminate/respinse și motivul respingerii;	-	-
5.17	– numărul petițiilor în privința rezultatelor examinării cărora au fost informați petiționarii.	-	-
6.	Câte petiții anonime au fost primite și examinate în anul 2009?	3	0
7.	Câte petiții au fost primite și examinate de la funcționarii instituției, pe care o conduceți, în anul 2009?	-	0
8.	Datele despre primirea și examinarea cererilor prealabile de contencios administrativ în anul 2009:		„Datele privind cererile prealabile de contencios administrativ pe anul 2009, au fost înregistrate ... și transmise instituțiilor competente”
8.1	– numărul cererilor primite/înregistrate;	-	-
8.2	– numărul cererilor examinate;	-	-
8.3	– numărul cererilor satisfăcute;	-	-
8.4	– numărul persoanelor restabilite în drepturi;	-	-
8.5	– prejudiciile cauzate și recuperate.	-	-
9.	Câte cazuri de încălcare a legislației cu privire la petiționare au fost înregistrate în anul 2009 în cadrul instituției subordonate și câți funcționari au fost sancționați?	-	0
10.	În cadrul instituției subordonate s-a efectuat controlul intern privind legalitatea primirii, evidenței, examinării petițiilor, primirii cetățenilor în audiență și informării petiționarilor în anul 2009?	„În cadrul Agenției evidența examinării petițiilor este efectuată săptămânal la ședințele operative, trimestrial și anual la ședințele Colegiului în cadrul cărora se întreprind măsuri concrete de redresare a situației”	„Monitorizarea și analiza lucrului cu petițiile este imposibilă în legătură cu reorganizarea efectuată”

Nr. inf.	Informația solicitată	Informația oferită de instituțiile publice	
		ARFC	ARM
11.	În cadrul instituției subordonate se efectuează analiza funcționalității sistemului de petiționare? Cine o efectuează și care sunt rezultatele acestei analize pe anul 2009?	-	vezi răspunsul la p.10
12.	Se întreprind măsuri corective sau de înlăturare a eventualelor probleme cu care se confruntă instituția la implementarea sistemului de petiționare? Ce măsuri au fost realizate?	vezi p.10	„... conform Hotărîrii Guvernului nr.1013 din 12.09.2007 pentru aprobarea Planului de măsuri privind asigurarea respectării dreptului la petiționare, informație și acces la justiție și H.G. nr.141 din 08.02.2006 cu privire la eficientizarea examinării petițiilor și organizării audienței"
13.	În cadrul instituției se implementează programe de instruire a funcționarilor privind legislația cu privire la petiționare? Ce activități de instruire au fost efectuate pe parcursul anului 2009? Care sunt formele de instruire și câte persoane au fost instruite?	„Activitatea sistemului de petiționare este supravegheată de însuși directorul general al Agenției, care decide la necesitatea de instruire a funcționarilor privind legislația cu privire la petiționare"	„... s-a organizat un curs de instruire a specialiștilor în cadrul Agenției în problemele respectării procedurii de evidență și examinare a petițiilor"
14.	În cadrul instituției se întreprind măsuri de protejare a petiționarilor care semnalează nereguli? Ce măsuri concrete de protejare au fost implementate?	-	„La moment măsurile de protejare a petiționarilor sunt în curs de perfectare"
15.	În cadrul instituției se întreprind măsuri de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare? Ce măsuri concrete de prevenire au fost implementate?	-	-
16.	Activitatea sistemului de petiționare în cadrul instituției este supusă supravegherii/controlului? Cine și cum o supraveghează?	vezi p.13.	„Activitatea sistemului de petiționare este supus controlului conducerii Agenției și Direcției Juridice care conform atribuțiilor de funcție, organizează examinarea petițiilor în modul stabilit de legislație"

Nr. inf.	DPR	IFPS	IM
1.	+	+	+
2.	„... în cadrul instituției este implementat și funcționează sistemul de petiționare, incluzînd toate metodele accesibile pentru primirea acestora"	-	
2.1	-	-	+
2.2	-	-	+
2.3	-	-	+
2.4	-	-	+ prin „intermediul lădițelor poștale de la intrarea în instituție și în subdiviziunile desconcentrate în teritoriu"
2.5	-	-	+
2.6	-	-	+
2.7	-	-	+
2.8	-	-	+
3.	„În Direcția Poliției Rutiere în procesul de examinare a petițiilor este implicat întreg efectivul pe domeniu respectiv de activitate"; „De asemenea, cancelaria Direcției Poliției Rutiere înregistrează în mod obligatoriu toate petițiile parvenite, apoi cu rezoluția șefului se prezintă executorului".	-	„... persoana responsabilă de exercitarea lucrărilor de corespondență și secretariat prin atribuțiile de serviciu stabilite în fișa postului are obligația de înregistrare și urmărire a termenelor stabilite de examinare a petițiilor. Șefii (adjuncții) inspectoratelor teritoriale de muncă au obligațiunea, stabilită în fișa postului, de a asigura evidența și examinarea petițiilor parvenite de la cetățeni în termenele stabilite."

Nr. inf.	DPR	IFPS	IM
4.	„Pe pagina oficială a Ministerului Afacerilor Interne funcționează banerul „Declarație la poliție", iar cazurile depistate sunt transmise prin intermediul mass-media și pe site-ul mai.gov.md"	-	„În vederea sensibilizării celor interesați în asigurarea condițiilor de securitate și sănătate, Inspecția Muncii informează prin diferite surse mass-media despre prevederile legislației din acest domeniu, precum și despre căile de respectare a acesteia. Astfel, pe parcursul anului 2009 în presa centrală și locală au fost publicate 39 de articole, s-au organizat 22 de emisiuni radiofonice și 15 televizate în cadrul cărora s-a adus la cunoștința societății numărul „telefonului de încredere" , poșta electronică și site-ul instituției prin intermediul cărora se poate sesiza conducerea Inspecției Muncii."
5.			
5.1	84	87	1496
5.2	-	-	113
5.3	355	376 – prin intermediul lădiței pentru petiții de la intrarea în instituție și prin intermediul liniilor telefonice de încredere/fierbinți – 92 de persoane, inclusiv 15 persoane s-au prezentat personal – petiții aflate la control – 365	3570
5.4	355	-	3570
5.5	355	-	3552
5.6	12	18	614/614
5.7	0	22	23
5.8	"contestația proceselor-verbale întocmite pe acțiunile incorecte ale colaboratorilor Poliției Rutiere etc."	reclamații privind: – neeliberarea bonurilor de casă fiscale la efectuarea decontărilor cu consumatorii în magazine, cafenele, unități de servicii către populație; – majorarea neîntemeiată a prețurilor la mărfurile vândute și a tarifelor la serviciile prestate; – activitatea de antreprenoriat fără a deține autorizația de funcționare eliberată de autoritatea publică locală; cele mai frecvente întrebări: – ce țin de taxa pe valoarea adăugată (transmise spre executare direcției generale administrare fiscală); – eliberarea certificatelor de rezidență; – suspendarea conturilor bancare.	– neachitarea salariului în termen; – neeliberarea carnetului de muncă și a sumelor ce se cuvin la eliberare; – concedierea nelegitimă din funcție; – nerespectarea duratei normale a timpului de muncă; – neperfectarea în formă scrisă a relațiilor de muncă; – rețineri nelegitime din salariu; – neachitarea indemnizației pentru concediul nefolosit, concediul de boală, concediul pentru îngrijirea copilului; – recercetarea accidentelor de muncă; – condiții de muncă neadecvate; – nerespectarea cuantumului minim al salariului stabilit de legislație; – aplicarea sancțiunilor disciplinare cu abateri de la prevederile legislației în vigoare.
5.9	13	-	2975
5.10	50	-	781
5.11	13	-	2582
5.12	0	-	182000 lei / 182000 lei
5.13	13	-	333
5.14	98 – cu caracter contravențional	-	153
5.15	82	-	28
5.16	0	-	2 repetate
5.17	355	-	3552
6.	13	18	42

Nr. inf.	DPR	IFPS	IM
7.	0	-	0 „nu au fost depuse şi înregistrate petiţii de la funcţionarii Inspecţiei Muncii”
8.		-	
8.1	6	-	13
8.2	6	-	13
8.3	5	-	0
8.4	14	-	1 (de instanţa de judecată)
8.5	-	-	0/0
9.	0 „Nu au fost înregistrate cazuri de încălcare a legislaţiei cu privire la petiţionare, respectiv nu a fost sancţionat nici un colaborator”	-	1
10.	„În anul 2009 în cadrul instituţiei subordonate semestrial de către comisia responsabilă de examinarea petiţiilor a fost efectuat controlul intern privind legalitatea primirii, evidenţei, examinării petiţiilor, primirii cetăţenilor în audienţă şi informării petiţionarilor cu întocmirea ulterioară a proceselor -verbale”	-	„În anul 2009, în cadrul monitorizării interne a activităţii inspectoratelor teritoriale de muncă, s-a efectuat şi controlul privind legalitatea primirii, evidenţei, examinării petiţiilor, primirii cetăţenilor în audienţă şi informarea petiţionarilor.”
11.	„... nu s-a efectuat din cauza lipsei unui asemenea sistem”.	-	„La finele anului 2009 a fost analizată funcţionalitatea sistemului de petiţionare de către persoana responsabilă de exercitarea lucrărilor de corespondenţă şi secretariat. Pentru excluderea unei eventuale dublări a numărului de petiţii examinate s-a decis (a fost emisă Dispoziţia nr. 15 din 29 ianuarie 2010 cu privire la înregistrarea şi gestionarea petiţiilor adresate inspectoratelor teritoriale de muncă) ca toate petiţiile parvenite, în aparatul instituţiei şi subdiviziunile teritoriale, să fie comunicate şi înregistrate în anticamera Inspecţiei Muncii.”
12.	-	„... în cadrul IFPS la 19 martie 2009 a avut loc ceremonia de inaugurare a Centrului de Apel. Scopul Centrului de Apel este de a garanta contribuabililor asistenţa gratuită prin intermediul telefonului, privind declararea şi achitarea benevolă a obligaţiei fiscale în vederea eliminării neajunsurilor existente în domeniu, precum şi întreprinderea măsurilor urgente ce se impun cu privire la optimizarea calităţii deservirii contribuabililor. Serviciile noului Centru de Apel vor ajuta la eliminarea contactului excesiv dintre contribuabil şi personalul administraţiei fiscale, prin instituirea unei metode simple şi uşor accesibile pentru utilizatori în vederea obţinerii informaţiei despre impozite.”	„Întru prevenirea confruntării instituţiei cu eventualele probleme ce ar putea apărea în sistemul de petiţionare se întreprind următoarele acţiuni. În cadrul tuturor întrunirilor conducerii Inspecţiei Muncii cu inspectorii de muncă, seminare cu diferite tematici, deplasări în teritoriu, şedinţe de lucru s.a., se atenţionează asupra necesităţii respectării întocmai a prevederilor Legii nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 şi a Îndrumarului privind modul de examinare şi întocmire a răspunsurilor la petiţiile parvenite de la cetăţeni aprobat prin Dispoziţia nr.49 din 6 martie 2007 emisă de Inspectorul General de Stat al Muncii şi adusă la cunoştinţa fiecărui inspector de muncă sub semnătură.
13.	„În permanenţă în cadrul Direcţiei Poliţiei Rutiere se desfăşoară lecţii de pregătire profesională cu studierea legislaţiei în cadrul cărora o atenţie deosebită este atrasă la procedura de examinare a petiţiilor”	-	„În cadrul Inspecţiei Muncii nu sunt elaborate şi implementate programe speciale de instruire a funcţionarilor privind legislaţia cu privire la petiţionare. Instruirea în domeniul se efectuează în modul descris în pct.12.”

Nr. inf.	DPR	IFPS	IM
14.	„În cadrul instituției se respectă cu strictețe confidențialitatea tuturor informațiilor, inclusiv și petițiile cetățenilor”	-	„Pentru protejarea petiționarilor care semnalizează nereguli, nu sunt implementate careva măsuri speciale. Nedivulgarea sursei de informare a neregulilor este una din obligațiunile inspectorului de muncă prevăzute în art.9 din Legea nr.140 din 10.05.2001 privind Inspecția Muncii. Prin urmare petiționarii ce semnalizează nereguli sunt protejați de prevederile legii nominalizate.”
15.	-	-	„În cadrul instituției nu sunt implementate măsuri de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare. Nu au fost înregistrate astfel de cazuri în cadrul Inspecției Muncii.”
16.	„Activitatea sistemului de petiționare în cadrul instituției este supusă supravegherii/controlului nemijlocit de către șeful instituției”	-	„Supravegherea activității de petiționare în cadrul instituției, pe parcursul anului 2009, a fost efectuată de către Direcția logistică și management intern a Ministerului Economiei și Comerțului și organele procuraturii.”

Nr. inf.	MAI	MAIA	MCDR
1.	+	+	+
2.			
2.1	+	+	+
2.2	+	+	+
2.3	+	+	+
2.4	+	+	-
2.5	+	+	+
2.6	+	+	+
2.7	+	+	+
2.8	-	-	+
3.	„Serviciul petiții al Secretariatului MAI este responsabil de implementarea și buna funcționare a sistemului de petiționare”	„În cadrul MAIA este desemnată persoana responsabilă de evidența, înregistrarea și executarea în termen a petițiilor, conform ordinului nr.19 din 08.02.2010. Persoana responsabilă este Natalia Gripacevschi, consultant al Secției Administrativ-Organizatorice, numită în funcție din 31.12.2009.”	+ „În cadrul Ministerului Construcțiilor și Dezvoltării Regionale activează Secția secretariat, care este responsabilă de implementarea și buna funcționare a sistemului de petiționare”
4.	„Ministerul Afacerilor Interne a plasat pe site-ul oficial al MAI și în toate sursele naționale de informare în masă a populației informația despre modul de adresare a cetățenilor către conducerea MAI”	“Publicul poate lua cunoștință de informațiile necesare, accesând pagina web oficială a ministerului www.maia.gov.md la compartimentele informații publice și expediind mesaje la compartimentele „scrieți în adresa MAIA” sau la email: adm_maia@maia.gov.md”	„În conformitate cu Ordinul Ministerului Construcțiilor și Dezvoltării Regionale nr.40 din 17.03.2009 „Cu privire la deschiderea liniei telefonice de încredere”, în cadrul Aparatului Central al Ministerului și Inspecției de Stat în Construcții a fost instituită Linia fierbinte la numărul de telefon 204576. Serviciul de presă a asigurat publicarea anunțului despre deschiderea liniei telefonice de încredere pe web site-ul oficial al Ministerului și în organele de presă.”
5.			
5.1	154 (de către conducerea MAI)	268	271
5.2	103	„în anul 2009 nu a parvenit nici o petiție prin intermediul liniei telefonice de încredere”	-

Nr. inf.	MAI	MAIA	MCDR
5.3	-	466	1135
5.4	3269, dintre care 68 petiţii au fost recepţionate prin intermediul poştei electronice	466	861
5.5	3259	466	852
5.6	177	71	134
5.7	3	„doar cîteva petiţii cu termen depăşit de 1-2 zile”	3
5.8	- încălcarea legislaţiei de către colaboratorii de poliţie, procurori, judecători (abuz de serviciu, aplicarea ilegală a forţei fizice, examinarea subiectivă a petiţiilor, tergiversarea termenelor de urmărire penală, examinarea cauzelor penale, reacţionarea întârziată la apelurile cetăţenilor, comportamentul brutal al colaboratorilor la locul de trai şi în locurile publice etc.); – fapte ilicite (infracţiuni, contravenţii) comise de către persoane civile; – asigurarea cu spaţiu locativ; – asigurarea cu pensie; – asistenţa medicală; – încadrarea/reîncadrarea în OAI; – scrisori de mulţumire; – alte chestiuni.	– gestionarea terenurilor agricole; – acordarea ajutorului material şi financiar; – acordarea creditelor şi subvenţiilor; – subvenţionarea pomiculturii; subvenţionarea procurării tehnicii agricole; – subvenţionarea procurării produselor de uz fitosanitar; – revitalizarea complexului zootehnic; – activitatea serviciilor veterinare; – activitatea instituţiilor ştiinţifice şi colegiilor agricole; – cereri de înmatriculare la studii; – probleme legate de spaţiul locativ; – crearea staţiilor tehnologice de maşini; – propuneri de modificare a legislaţiei; – angajarea în câmpul muncii; – comercializarea produselor agricole; – achitarea pentru producţia livrată.	„- construcţii neautorizate, calitatea în construcţii, construcţia anexelor; – urbanism, dezvoltarea teritoriului, instalarea cazanelor de încălzire autonomă şi construcţia mansardelor; – gospodăria comunală, reparaţia spaţiului locativ şi asigurarea cu spaţiu locativ; – expertiza tehnică; – ajutor financiar şi materiale de construcţii.”
5.9	276	-	229 (Inspecţia de Stat în Construcţii)
5.10	152 (anchetate de către Direcţia investigaţii şi securitate internă a MAI)	-	„Din numărul total de petiţii (861) parvenite în cadrul ministerului 60% au fost cu ieşirea la faţa locului.”
5.11	438	-	-
5.12	„petiţia nu poate servi ca bază pentru achitarea prejudiciului cauzat (ca bază poate servi doar decizia instanţei judecătoreşti)”	-	„prejudiciul cauzat – 318 / prejudiciul recuperat - 229”
5.13		-	3
5.14	135, inclusiv 47 cazuri de corupţie; 17 cu caracter contravenţional;	19	-
5.15	483	7	9
5.16	10	-	-
5.17	3039	427	852
6.	220	45	2
7.	287	„... nu au fost înregistrate şi examinate petiţii de la funcţionarii aparatului central MAIA”	5
8.			
8.1	-	-	27
8.2	111	-	27
8.3	inclusiv 43 au fost admise, cu restabilirea în drepturi a persoanelor; 65 respinse ca fiind neîntemeiate; 3 expediate spre examinare altor subdiviziuni.	-	0
8.4	vezi p.8.3	-	2

Nr. inf.	MAI	MAIA	MCDR
8.5	-	-	1
9.	„Pe parcursul anului 2009 prin ordinul ministrului afacerilor interne, pentru tergiversarea termenului de examinare a petițiilor au fost sancționați 3 (trei) colaboratori”	„În anul 2009 nu au fost cazuri de sancționare și de încălcare a legislației cu privire la petiționare.”	3/3
10.	„În anul 2009 în cadrul MAI a fost efectuat controlul intern privind legalitatea primirii, evidenței, examinării petițiilor, primirii cetățenilor în audiență și informării petiționarilor.”	„În cadrul MAIA săptămânal se prezintă conducerii informația cu privire la executarea petițiilor.”	„Pe parcursul anului 2009 a fost efectuat controlul respectării legislației în activitatea Inspecției de Stat în Construcții, de către Procuratura mun.Chișinău.”
11.	„În baza planului de activitate, Serviciul petiții al Secretariatului MAI efectuează analiza funcționalității sistemului de petiționare, cu întocmirea notei informative și raportarea ulterioară conducerii MAI.”	-	„Analiza funcționalității sistemului de petiționare în cadrul ministerului este efectuată de către Secția secretariat. Conform Hotărârii Guvernului nr.141 din 02.02.2006 și Hotărârii Guvernului nr.1013 din 12.09.2007, Ministerul prezintă trimestrial și anual informația cu privire la examinarea petițiilor și adresărilor cetățenilor în adresa Guvernului RM și trimestrial în adresa Ministerului Justiției.”
12.	„Ministerul Afacerilor Interne până la moment nu a întâlnit dificultăți în ceea ce privește implementarea sistemului de petiționare”	-	„În urma seminarelor desfășurate în cadrul Ministerului Construcțiilor și Dezvoltării Regionale, funcționarii publici țin o evidență mai corectă și asigură controlul asupra termenului de examinare a petițiilor.”
13.	„La 29.05.2009 conducerea Secretariatului MAI a organizat un seminar, la nivel republican, cu toți șefii cancelariilor Serviciului Protecției Civile și Situațiilor Excepționale al MAI privind legislația cu privire la petiționare. Au fost instruiți 25 de colaboratori nou-angajați.”	„Pe parcursul anului 2009 au fost instruite persoanele din secțiile de secretariat ale Agenției Sanitar-Veterinare și pentru Siguranța Produselor de Origine Animală, Inspectoratului Supraveghere Fitosanitară și Control Semincer – întreprinderi nou-formate din subordinea ministerului”	„În semestrul II al anului 2009, s-a desfășurat un seminar cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat și a fost elaborat ordinul cu privire la zilele de audiență a conducătorilor Ministerului.”
14.	„Ministerul Afacerilor Interne nu se ocupă de protejarea petiționarilor, ci doar de protejarea participanților la procesele penale”	„În cadrul MAIA nu a apărut necesitatea de a implementa măsuri de protejare a petiționarilor”	„În vederea protejării petiționarilor nemulțumiți de soluționarea solicitărilor, ministerul acordă consultații juridice și, conform ordinului nr.75 din 27.11.08, a instituit zilele de audiență la conducerea instituției după un grafic prevăzut.”
15.	„În cadrul Ministerului Afacerilor Interne nu au fost înregistrate cazuri de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare”	„În cadrul MAIA nu au fost cazuri de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare”	„În conformitate cu art.20 al Legii nr.190 din 19.07.94, cu privire la petiționare, petițiile adresate a doua oară, care nu conțin argumente ori informații noi nu se reexaminează.”
16.	„Activitatea sistemului de petiționare în cadrul MAI este supravegheată și verificată de Direcția investigații și securitate internă a MAI”	„În cadrul MAIA în anul 2009 au fost efectuate controale cu privire la modul de înregistrare, evidență și examinare a petițiilor de către Procuratura Anticorupție și de către instituția Dvs. Activitatea sistemului de petiționare este supravegheată de către Secțiile de petiții ale Aparatului Președintelui RM, a Cancelariei de Stat și de către Direcția Juridică a ministerului”	„Controlul asupra sistemului de petiționare este exercitat de către viceministru, prin prezentarea săptămânală de către Secția secretariat la ședințele operative.” vezi p.11

Nr. inf.	MC	MEC	MED
1.	„Există Programul electronic de control al documentelor și petițiilor „Managementul documentelor”	„În cadrul Ministerului Economiei este implementat și funcționează sistemul „Managementul Documentelor”	+
2.			
2.1	+	+	+

Nr. inf.	MC	MEC	MED
2.2	„La moment nu”	+	+
2.3	+	-	+
2.4	+	+	+
2.5	+	+	+
2.6	+	+	+
2.7	-	-	+
2.8	+	-	-
3.	+ „Serviciul relații cu publicul și Secretariatul”	„În cadrul instituției din subordine sunt determinate persoanele responsabile de implementarea și buna funcționare a sistemului de petiționare și anume: Organizația de Atragere a Investițiilor și de Promovare a Exportului din Moldova – dna Beziazîcinaia Irina, Agenția Proprietății Publice – dna Crainic Vera, Camera de Licențiere – dna Veronica Tutunaru, Inspectoratul Energetic de Stat – dna Chiriță Maria, Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii – dna Jabanji Iulia, Inspectoratul Principal de Stat pentru Supravegherea Pieței, Metrologie și Protecția Consumatorilor – dna Povalachi Tatiana, Inspectoratul Principal de Stat pentru Supraveghere Tehnică a obiectelor Industriale Periculoase – dna Spînu Alla”.	„În cadrul instituției subordonate pentru buna funcționare a sistemului de petiționare activează întreg personalul în domeniul său de activitate, pornind de la problematica enunțată în petiție.”
4.	„La moment, nu”	„Instituțiile din subordine au informat publicul despre modul de funcționare a sistemului de petiționare pe site-urile proprii, cu excepția Inspectoratului Energetic de Stat, Inspectoratului Principal de Stat pentru Supravegherea Pieței, Metrologie și Protecția Consumatorilor, Inspectoratului Principal de Stat pentru Supraveghere Tehnică a obiectelor Industriale Periculoase.”	“Ministerul Educației informează cetățenii despre posibilitatea sesizării instituției prin sistemul de petiționare și modul de funcționare a acestuia.”
5.			
5.1	75	31	333
5.2	0	„adresări nu au fost înregistrate”	24
5.3	0	21 – prin poșta electronică	15216
5.4	90	823+21=844	15216
5.5	90	910	15027
5.6	4	215	360
5.7	0	3	560
5.8	– editarea de carte din bugetul de stat; – conflictul dintre părinți și pedagogi în cadrul instituțiilor de învățământ artistic; – conflictul dintre elevi și pedagogi în cadrul instituțiilor de învățământ artistic; – problema spțiului locativ; – salarizările și pensiile mici ale oamenilor din domeniul culturii;	– problemele economice; – asistența socială; – calcularea corectă a vechimii în muncă și stabilirea pensiei; – încălcarea legislației muncii; – altele.	– salarizarea; – colectările de bani; – abaterile de la obligațiunile de serviciu; – condițiile de studii; – etc.
5.9	88	„Nu dispunem de informația solicitată, dar, după caz, poate fi perfectată analiza respectivă”	total – 40%; parțial – 45%; nu s-au adeverit – 15%.
5.10	0	„Nu dispunem de informația solicitată, dar, după caz, poate fi perfectată analiza respectivă, iar anchetarea nu ține de competența ministerului”	1890
5.11	1	„Nu dispunem de informația solicitată”	2450

Nr. inf.	MC	MEC	MED
5.12	-	„Nu ține de competența ministerului”	„Inapreciabil”
5.13	0	„Nu dispunem de informație”	10
5.14	0	„Nu dispunem de informația solicitată, dar, după caz, poate fi perfectată analiza respectivă”	12
5.15	0	17	2000
5.16	-	„Pe parcursul anului 2009 toate petițiile au fost examinate”	500 „repetarea pretențiilor și existența unui răspuns, cât și a celor anonime”
5.17	90	„La fiecare solicitare Ministerul Economiei prezintă răspunsul către petiționar, cu excepția cazului în care adresarea este anonimă”	15216
6.	5	82	300
7.	0	„nu sunt înregistrate”	4
8.	0		
8.1	-	„nu sunt înregistrate”	12
8.2	-	„nu sunt înregistrate”	12
8.3	-	-	4
8.4	-	„nu sunt înregistrate”	10
8.5	-	„nu sunt înregistrate”	„concediere și restabilire”
9.	0 „În conformitate cu Nota informativă privind examinarea petițiilor adresate Guvernului în anul 2009, porunca Guvernului nr.08-03/2 din 22 ianuarie 2010, Ministerul Culturii nu are restanțe la capitolul petiții neexaminate sau examinate cu depășirea termenului stabilit de legislație”.	1 „Pe parcursul anului 2009 a fost înregistrat un singur caz de încălcare a legislației de către organizația subordonată”	0
10.	„Nu”	„Controlul se efectuează permanent de fiecare instituție subordonată prin persoana responsabilă”	„da”
11.	„Analiza funcționalității sistemului de petiționare este efectuată în baza Programului electronic de evidență a documentelor și petițiilor „Managementul documentelor”.	„În fiecare instituție subordonată este o persoană responsabilă de efectuarea analizei funcționalității sistemului de petiționare, iar rezultatul este remarcat prin lipsa petițiilor neexaminate”	„... analiza funcționalității în cadrul instituției pentru anul 2009 a fost efectuată de Burlacu Maria, consultant superior Direcția resurse umane, secretariat și relații cu publicul. Rezultatele analizei efectuate au fost benefice și cu un randament înalt de activitate.”
12.	„Există Programul electronic de control al documentelor și petițiilor „Managementul documentelor”	„Nu au fost înregistrate probleme în domeniu, dar, la moment, are loc perfectarea sistemului prin ajustarea programului de evidență”	„... măsuri corective sau de înlăturare a problemelor cu care se confruntă instituția în ce privește sistemul de petiționare au fost efectuate, cum ar fi: respectarea termenului de examinare și informare a petiționarului, păstrarea confidențialității personalității petiționarului etc.”
13.	„Pe parcursul anului 2009 angajații ministerului, care au solicitat consultații au fost consultați la tema respectarea legislației cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat, lucrul cu petițiile, audiența cetățenilor”	„Academia de pe lângă Președintele RM este organul responsabil de instruirea funcționarilor privind legislația cu privire la petiționare. În anul 2008 a fost instruită o singură persoană din cadrul Ministerului Economiei”	„... în cadrul instituției pe parcursul anului 2009 au fost efectuate programe de instruire a tuturor funcționarilor și, în special, modul de aplicare a Legii cu privire la petiționare.”
14.	„Nu au fost semnalate astfel de cazuri”	„Nu sunt necesare măsuri suplimentare, deoarece de problemă se ocupă doar persoana-specialist în domeniul solicitat”	„... măsurile de protejare a petiționarilor pe parcursul anului 2009 au fost păstrarea confidențialității informației descrise și a petiționarului.”
15.	„Nu au avut loc”	„Nu au fost înregistrate cazuri abuzive”	„... măsuri concrete de prevenire ar fi inacțiunea față de petiția în care se repetă aceeași întrebare de mai multe ori de aceeași persoană, căreia i s-a răspuns o dată.”

Nr. inf.	MC	MEC	MED
16.	„Sistemul de control al petiţiilor este supravegheat de Serviciul relaţii cu publicul şi Secretariat prin intermediul Programului electronic „Managementul documentelor”	„Conducerea ministerului supraveghează activitatea sistemului de petiţionare şi întreprinde măsurile necesare pentru sporirea eficienţei muncii cu petiţiile. Rezultatele activităţii de examinare a petiţiilor se discută periodic în cadrul şedinţelor operative la ministrul economiei, organizate săptămânal cu viceminiştrii şi conducătorii subdiviziunilor structurale”	„... Burlacu Maria, consultant superior Direcţia resurse umane, secretariat şi relaţii cu publicul.”

Nr. inf.	MMPSF[17]	MS	MTIC	SV
1.	+	+	+	+
2.				
2.1	-	+	+	+
2.2	-	+	+	+
2.3	-	+	+	+
2.4	-	+	+	+
2.5	-	+	+	+
2.6	-	+	+	+
2.7	-	+	+	+
2.8	-	-	-	-
3.	-	„În cadrul Ministerului Sănătăţii este responsabilă de petiţii Direcţia suport management petiţii şi audienţă. Înregistrarea petiţiilor se face în mod centralizat, în Cancelaria ministerului şi se păstrează separat, conform legislaţiei în vigoare. Până în anul 2010 a activat în această secţie dl Vasile Ţapu, iar de la 01.01.2010 activează doamna Nina Olaru ... Regulile ţinerii lucrărilor de secretariat, modul de primire, evidenţă, ordonare, expediere a petiţiilor, controlul rezolvării, păstrării şi utilizării acestora este pusă pe seama şefului Direcţiei Suport management, petiţii şi audienţă, dl Vladimir Carp ...”	„În cadrul Secţiei Secretariat responsabilă de programarea prealabilă şi organizarea procesului de primire a cetăţenilor în audienţă de către conducerea MTIC este efectuată de şefa Secţiei Secretariat, dna L.Golubţov, iar responsabilă de recepţionarea, evidenţa şi controlul asupra respectării termenului de examinare a petiţiilor – consultantul principal al Secţiei Secretariat, dna T.Ostrovschi.”	„Buna funcţionare a sistemului de petiţionare din cadrul Serviciului Vamal este asigurata de către şeful şi colaboratorii Secţiei Secretariat din Aparatul central al Serviciului Vamal, iar în cadrul subdiviziunilor teritoriale (birourile vamale) – de către şefii birourilor vamale şi colaboratorii secţiei resurse umane, după caz, in limita competenţelor sunt implicaţi şi colaboratorii Direcţiei Securitate Internă.”. De asemenea, este indicat numele, prenumele persoanei, funcţia şi datele de contact.

[17] MMPSF informează că “*... în lipsa unui program computerizat de evidenţă a circulaţiei documentelor, la moment nu dispunem de informaţia detaliată a indicatorilor solicitaţi”, “În acest context, Vă prezentăm Nota informativă privind examinarea documentelor adresate ministerului pe parcursul anului 2009, care a fost perfectată pentru Cancelaria de Stat al Republicii Moldova”.*

Nr. inf.	MMPSF[17]	MS	MTIC	SV
4.	-	- „La intrare este amplasată o cutie poştală pentru petiţii, cu indicarea telefonului de contact."; – „ Audienţa cetăţenilor se efectuează conform programului care ... este afişat la loc vizibil pe panoul de informaţii"	„Pe site-ul Ministerului www.mtic.gov.md este plasată informaţia privind programul de audienţă a conducerii MTIC, telefonul de încredere, nr. de telefon a liniei verzi, procedura de depunere a petiţiilor şi alte informaţii utile. La intrarea în incinta Ministerului este plasată lădiţa poştală pentru petiţii, sugestii şi obiecţii."	„În scopul instituirii unei transparenţe adecvate, informarea publicului de către Serviciul Vamal se efectuează prin intermediul paginii web, a revistei specializate "Vama", prin participarea la diverse emisiuni TV/ radio şi reportaje tematice, etc. Pe pagina web a Serviciului Vamal www.customs.gov.md este plasată o rubrică specială, unde poate fi găsită informţia referitor la programul audenţei conducerii Serviciului Vamal, iar în rubrica „personalul vamal" este plasat formatul electronic al formularului de plângere în legătură cu nerespecatrea Codului de conduită a colaboratoruilui vamal. Totodată, diverse informaţii sunt distribuite prin canalul electronic e-channel la care se pot abona toti doritorii. Totodată, Serviciul Vamal a realizat şi a distribuit o serie de panouri, broşuri, pliante referitor la diverse subiecte tematice din doemniul vamal. De exemplu, în anul 2009 au fost editate în cooperare cu misiunea EUBAM panouri informaţionale care sunt afisate la vedere pe teritoriul vamal al birourilor vamale indicîndu-se neaparat adresa, telefonul, adresa poştala, pagina web a Serviciului Vamal."
5.				
5.1	1041 (de către conducerea MMPSF)	405 + 3473 (de către conducerea MS)	28	170
5.2	-	20800 (prin intermediul liniei telefonice fierbinţi şi biroului de audienţă), inclusiv: 17327 – apeluri telefonice; în sala de audienţă primiţi 3473 de cetăţeni	37 „... din care 20 de adresări au fost transmise spre examinare, 17 petiţii purtau un caracter consultativ"	16
5.3	6233 petiţii, din care: 127 – de la Preşedenţia RM; 826 – Parlamentul RM; 743 – Guvernul RM; 90 – Ministerul Sănătăţii; 55 – Casa Naţională de Asigurări Sociale; 12 – Centrul pentru Drepturile Omului; 23 – Societatea Invalizilor.	2660, inclusiv: 1982 – direct de la cetăţeni; 100 – readresate de la aparatul Preşedintelui; 224 – readresate de la aparatul Parlamentului; 239 – readresate de la Aparatul Guvernului; 115 – readresate de la alte ministere, departamente; 89 – mesaje electronice; 99 – din penitenciare; 168 – repetate.	457	618
5.4	-	-	429 (457-28 aud.)	602
5.5	-	2660	412 (429-17 cu caracter consultativ)	552
5.6	-	53	15	6
5.7	-	-	0	0

Nr. inf.	MMPSF[17]	MS	MTIC	SV
5.8	4357 – acordarea ajutorului material; 317 – acordarea ajutorului social; 131 – acordarea/reexaminarea gradului de invaliditate; 59 – cazarea în instituțiile din subordinea ministerului; 115 – acordarea protecției în asistența pentru copii; 190 – acordarea biletelor de tratament; 295 – recalcularea pensiei; 47 – modificarea sau comentarii la legislație; 60 – acordarea încălțămintei ortopedice, cărucioarelor, aparatelor auditive; 37 – instituirea tutelei, îndemnizații pentru tutelă; 31 – eliberarea certificatului de salariu; 7 – angajarea în câmpul muncii; 46 – acordarea spațiului locativ; 13 – combaterea discriminării; 56 – calcularea vechimii în muncă; 47 – explicații la legislație; 10 – remunerarea muncii; 12 – legislația muncii; 16 – majorarea salariilor; 288 – altele.	– Tehnologii medicale (spitalizarea pacienților, tratament operativ și conservativ, investigații și stabilirea diagnosticului cu folosirea tehnologiilor performante, tratament neadecvat) – 853 de adresări; – tratament peste hotarele RM – 82; – tratament sanatorial – 33; – cazuri de deces – 45; – asigurări cu medicamente și consumabile – 170; – nemulțumiri referitor la determinarea gradului de invaliditate – 229; – expertiza medico-legală – 44; – salarizarea lucrătorilor medicali – 17; – acces la informație – 41; – referitor la conflictele apărute în colective și respectarea eticii medicale – 24; – încălcarea regimului sanitaro-epidemiologic – 41; – ajutor material – 93; – probleme cadre – 92; – spațiu locativ – 17; – CNAM – 7; – concediu medical – 9; – mulțumiri pentru lucrul efectuat de lucrătorii medicali - 87; – alte probleme (care în majoritatea cazurilor nu țin de competența MS) – 683, inclusiv – probleme de asigurare cu aparate auditive; – probleme de protezare dentară; – asigurarea localităților rurale cu lucrători medicali; – deschiderea fostelor spitale de circumscripție; – asigurarea cu transport sanitar a localităților; – dezacordul cu activitatea farmaciilor private; – dezacordul cu activitatea unor firme farmaceutice private amplasate în incinta instituțiilor medico-sanitare sau în imediata lor apropiere; – etc.	– documentarea cu acte de identitate gratuit sau cu înlesniri; – refuzul de perfectare a pașapoartelor naționale; – solicitări de acordare sau renunțare la cetățenia RM; – prestarea informațiilor cu caracter personal, în detrimentul divulgării și accesului la informații personale; – înregistrării și radieri de la domiciliu în/din adresa indicată; – perfectarea documentelor pentru plecarea cu traiul permanent peste hotare; – probleme ce țin de documentare cu certificate de înmatriculare a autovehiculelor, permise de conducere; – probleme ce țin de înregistrarea autovehiculelor cu numere de înmatriculare transnistrene; – reducerea statelor de personal în legătură cu reorganizarea întreprinderilor și restabilirea la serviciu; – acordarea ajutorului financiar în legătură cu starea grea materială, eliberarea tehnicii de calcul cu titlu gratuit; – comportamentul neadecvat al colaboratorilor subdiviziunilor teritoriale; – nivelul inferior de acordare a serviciilor în cadrul activității Î.S. „Poșta Moldovei”, în special, privind achitarea mandatelor electronice cu întârziere; neprimirea avizelor de recepție; achitarea pensiei cu întîrziere; lipsa parțială a conținutului din trimiterile poștale; dezacordul cu despăgubirea materială primită etc.	– comportamentul colaboratorilor vamali; – înmatricularea mijloacelor de transport; – modul de introducere și scoatere a bunurilor de către persoanele fizice; – restituirea garanției financiare; – reexaminarea deciziilor birourilor vamale; – reținerea mărfurilor.
5.9	-	s-au adeverit total sau parțial – 28, inclusiv; 10 petiții cu decese; 6 – tratament neadecvat; 5 – comportament neadecvat al lucrătorilor medicali; 4 – constatarea unor nereguli în activitatea instituțiilor medico-sanitare publice; 2 – constatarea unor nereguli de ordin sanitaro-antiepidemic; 1- tentativă la corupție;	116	-

Nr. inf.	MMPSF[17]	MS	MTIC	SV
5.10	-	„Toate petiţiile parvenite pe parcursul anului au fost examinate minuţios, după competenţă, de către colaboratorii Ministerului Sănătăţii cu implicarea specialiştilor principali ai Ministerului şi în majoritatea cazurilor problemele abordate au fost satisfăcute pozitiv. Astfel, 70% din petiţii au fost satisfăcute de deplin, 6% au fost satisfăcute parţial, 4% - s-au dat explicaţii, iar 19,6% au fost readresate instituţiilor medicale, după competenţă, pentru soluţionare şi numai 0,4% au fost readresate altor instituţii pentru soluţionare.”	29	-
5.11	-	vezi alin.10	-	31
5.12	-	-	„nu s-au efectuat asemenea investigaţii”	-
5.13	-	în 4 cazuri comisiile au recomandat întreprinderea unor măsuri concrete pentru ameliorarea situaţiei în asistenţa medicală a populaţiei; în 1 caz a fost recomandată reciclarea specialiştilor în domeniile în care au fost implicaţi în acordarea asistenţei medicale nesatisfăcătoare; în 1 caz prin Ordinul MS a fost retrasă prima categorie de calificare ca medic cardiolog şefului secţiei cardiologie IMSP SR Hânceşti; în 1 caz comisia a recomandat trimitea şefului secţiei terapie şi şefului secţiei cardiologie IMSP SR Hânceşti la comisie pentru atestarea repetată a gradului de calificare profesională; În restul cazurilor medicii au fost sancţionaţi disciplinar	9	15
5.14	-	-	32	75
5.15	-	595 – transmise spre reexaminare instituţiilor medicale competente	17	3
5.16	-	0	78 examinate şi respinse ca neîntemeiate din următoarele motive: – petiţionarul nu se încadrează în categoriile beneficiarilor cu înlesniri pentru obţinerea gratuită a actelor de identitate; – persoanelor cu privaţiune de libertate nu li se acordă cetăţenia RM; – din lipsa de finanţe nu este posibilă acordarea ajutorului financiar sau a mijloacelor tehnice, solicitate cu titlu de sponsorizare; – conform legislaţiei în vigoare nu se semnează contracte cu persoane fizice privind alocarea informaţiei; – conform legislaţiei în vigoare accesul la informaţie despre o persoană se acordă numai cu acceptul persoanei în cauză; – perfectarea paşaportului naţional nu are loc din motivul răspunderii penale a cetăţeanului sau a aplicării interdicţiilor faţă de acesta.	0

Nr. inf.	MMPSF[17]	MS	MTIC	SV
5.17	-	„toți petiționarii au fost informați despre rezultatele examinării petițiilor"	412	552
6.	-	56	19	7
7.	-	0/0	1	3
8.			„nu s-au efectuat asemenea investigații"	
8.1	-	12	-	„de către Direcția Drept Vamal și Asistență Juridică 230 – de la agenții economici 68 – de la persoane fizice"
8.2	-	12	-	„de către Direcția Drept Vamal și Asistență Juridică 230 – de la agenții economici 68 – de la persoane fizice"
8.3	-	11	-	0
8.4	-	1	-	31
8.5	-	0/0	-	-
9.	-	„nu s-au înregistrat"	9	0
10.	-	„Da. ... problema este ținută la control și săptămânal în cadrul ședințelor operative de pe lângă ministru se raportează cum se examinează petițiile, cum se efectuează primirea cetățenilor în audiență și informarea petiționarilor și dacă nu sunt întârzieri cu termenul de examinare a acestora. Concomitent problema petițiilor a fost permanent în vizorul ministrului și de nenumărate ori a fost discutată la ședințele operative privind soluționarea problemelor abordate de către petiționari."	„permanent, în cadrul ședințelor de lucru de pe lângă ministrul tehnologiilor informaționale și comunicațiilor"	„La acest capitol este de menționat că verificarea se efectuează concomitent cu redactarea raportului anual de totalizare."
11.	-	vezi p.16	„Semestrial, în baza pct.9 al Hotărârii de Guvern nr.1013 din 12.09.2007, se efectuează analiza statistică privind asigurarea respectării dreptului la petiționare, informație și justiție, cu informarea Ministerului Justiției, care, la rândul său, generalizează informația și o prezintă Guvernului. De asemenea, la finele anului, în baza pct.2 al HG nr.689 din 13.11.2009 cu privire la organizarea audienței cetățenilor, prezentăm Guvernului informația despre rezultatele analizei evidenței, examinării și soluționării petițiilor și adresărilor cetățenilor în cadrul aparatului central și a subdiviziunilor structurale ale ministerului, cât și a audienței acestora privind întrebările personale de către conducătorii MTIC, precum și conducătorii instituțiilor, organizațiilor și întreprinderilor subordonate."	„Analiza funcționalității sistemului de petiționare este efectuată zilnic de către șeful Secției Secretariat în conformitate cu sarcinile și responsabilitățile stipulate în fișa de post."

Nr. inf.	MMPSF[17]	MS	MTIC	SV
12.	-	„Toate cazurile de conflict, care au apărut la cetățeni cu lucrătorii medicali, au fost examinate în comisii. Comisiile au fost constituite prin dispoziția Ministerului Sănătății, cu ieșirea în teritorii a specialiștilor ministerului și specialiștilor de profil și în mod obligatoriu întâlniri cu petiționarii, pentru soluționarea problemelor apărute, cu lichidarea cazurilor generatoare, iar, în dependență de gravitatea cazului , ulterior se discută în cadrul ședințelor de pe lângă viceminiștri, la finele cărora se adoptă decizii de ordin intern întru lichidarea neajunsurilor. Întru eficientizarea asistenței acordate, examinarea unor cazuri ieșite din comun petițiile sunt reorientate consiliilor raionale, întru examinarea situației existente la fața locului.”	„Ministerul Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor nu se confruntă cu probleme la utilizarea și implementarea sistemului de petiționare.”	„După caz, se iau măsurile de rigoare pentru înlăturarea neajunsurilor și perfecționarea sistemului de petiționare, cum ar fi ședințele de lucru cu colaboratorii vamali referitor la elucidarea problemelor și emiterea unor circulare pentru birourile vamale în vederea atenționării inspectorilor asupra respectării procedurii de petiționare. Ca urmare a unei verificări efectuate de către conducerea Serviciului Vamal s-a dispus printr-o circulară remisă birourilor vamale ca în scopul ameliorării funcționalității sistemului de petiționare a Serviciului Vamal la începutul anului 2010 ca în incinta fiecărei subdiviziuni teritoriale să fie afișat la vedere numărul liniei fierbinți și să se plaseze boxele pentru plângeri și reclamații.”
13.	-	„Da, în cadrul ministerului sunt implementate programe de instruire a funcționarilor publici de pe lângă Academia de Administrare Publică a Președintelui Republicii Moldova. Pe parcursul anilor 2008 – 2009 a fost instruit șeful Direcției suport management, petiții și audiență ...”	„În anul 2009 Academia de Administrare Publică a organizat instruirea funcționarilor privind legislația cu privire la petiționare, la care a participat consultantul principal al Direcției Juridice a MTIC.”	„Pe parcursul anului 2009 periodic în cadrul fiecărui birou vamal s-a efectuat instruirea colaboratorilor vamali responsabili cu privire la legislația în vigoare referitor la modalitatea de primire, înregistrare, examinare și informare a petiționarilor. Concomitent se instruiesc și colaboratorii vamali responsabili din cadrul secțiilor resurse umane a birourilor vamale. Concomitent persoanele nou-angajate sunt familiarizate cu prevederile legislației cu privire la petiționare la cursurile de instruire organizate la Centrul de instruire a Serviciului Vamal.”
14.	-	„A fost deschisă linia verde a Ministerului Sănătății prin intermediul căreia pacienții anonimi își pot expune opiniile și neregulile prin telefon, pot primi consultații la telefon, audiență la șefii direcțiilor, viceminiștri, ministru. A sporit accesul pacienților și rudelor la luarea deciziilor, a sporit încrederea populației în faptul că vor fi primiți, ascultați și soluționate problemele.”	„În procesul examinării petiției Ministerul Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor nu admite divulgarea informațiilor privind datele petiționarului contra voinței lui. Concomitent, ministerul nu admite elucidarea informației privind personalitatea petiționarului, dacă acestea nu se referă la conținutul petiției.”	„În cadrul Serviciului Vamal măsurile de protejare a petiționarilor care semnalează nereguli se efectuează în conformitate cu prevederile Legii privind activitatea operativă de investigații nr. 45 – XIII din 12.04.1994.”
15.	-	„Ministerul Sănătății prezintă cu periodicitate stabilită Aparatului Guvernului informații, dări de seamă privind examinarea petițiilor, adresărilor cetățenilor, fluxul acestora și măsurile de soluționare și sancționare a angajaților după caz.”	„În cadrul Secției Secretariat se efectuează înregistrarea tuturor petițiilor recepționate. Petițiile se prezintă ministrului și se remit spre examinare în baza rezoluțiilor dlui ministru, după competență, se ține strict evidența și controlul asupra respectării termenului de examinare a petițiilor și respectării rigorilor stabilite de legislație.”	„În ceea ce privește asigurarea respectării termenilor de examinare a petițiilor, evidența lor se efectuează în baza registrului și săptămânal se raportează conducerii despre numărul petițiilor recepționate și examinate.”

Nr. inf.	MMPSF[17]	MS	MTIC	SV
16.	„... Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei prezintă trimestrial/semestrial/anual informația privind examinarea petițiilor și documentelor Cancelariei de Stat a Republicii Moldova"	„Analiza datelor examinării petițiilor și adresărilor populației se face, după caz, în cadrul ședințelor operative ale Ministerului Sănătății, la finele cărora se adoptă decizii de ordin intern întru lichidarea neajunsurilor. Petițiile și adresările se examinează de către colaboratorii aparatului ministerului în comun cu directorii instituțiilor medico-sanitare republicane, municipale, raionale, specialiștii principali netitulari ai Ministerului Sănătății, în cazuri complexe sau cele repetate, prin dispoziția Ministerului Sănătății, acestea petiții sunt examinate în comisii, inclusiv cu deplasarea în teritoriu. Întru eficientizarea asistenței medicale acordate, examinarea unor cazuri concrete petițiile se readresează și fondatorilor instituțiilor medicale – președinților consiliilor raionale, administrațiilor spitalelor raionale etc. întru lămurirea situației existente la fața locului, precum și pentru eliminarea tergiversărilor și birocratismului. În permanență, Serviciul Cancelarie a MS, conform legislației în vigoare, ține controlul asupra termenelor acordate pentru examinarea petițiilor de către executorii responsabili, iar la încălcarea acestora este înștiințată conducerea ministerului. Cu regularitate, administrația MS desfășoară măsuri profilactice și avertizează conducerea subdiviziunilor despre responsabilitatea care poate surveni la examinarea superficială a petițiilor, nesoluționarea problemelor abordate, prezentarea informațiilor întîrziate și incomplete despre rezultatele examinării, de analizare insuficientă a motivelor ce duc la apariția petițiilor, crearea situațiilor de conflict între populație și lucrătorii medicali, mituirea lucrătorilor medicali și/sau coruperea bolnavilor, alte fenomene ce discreditează sistemul ocrotirii sănătății. Toate aceste probleme sunt supravegheate permanent de către șeful DSMșiP ..." vezi p.15	„Activitatea sistemului de petiționare în cadrul MTIC este supravegheată de Cancelaria de Stat." vezi p.11	„Anual sînt prezentate Guvernului și Ministerului Justiției în modalitatea stabilită rapoarte privind activitatea sistemului de petiționare a Serviciului Vamal."

Tabelul 3. Informaţia plasată pe paginile electronice ale celor 15 instituţii publice privind funcţionarea sistemului de petiţionare; informaţia afişată şi mijloacele instalate la intrarea sau în preajma instituţiilor publice pentru facilitarea funcţionării sistemului de petiţionare[18]

Nr. inf.	Informaţia sau mijloacele plasate	Instituţia publică			
		ARFC	ARM	DPR	IFPS
1.	Pagina electronică a instituţiei publice	www.arfc.gov.md – direct; www.gov.md – indirect.	-[19]	www.mai.gov.md – indirect.	www.fisc.md – direct; www.mf.gov.md/ro/istitutii/inspfiscal/ - indirect; www.gov.md – indirect.
2.	Denumirea instituţiei publice	Agenţia Relaţii Funciare şi Cadastru	Agenţia Rezerve Materiale	Direcţia Poliţiei Rutiere	Inspectoratul Fiscal Principal de Stat de pe lângă Ministerul Finanţelor al Republicii Moldova
3.	Datele privind conducătorul instituţiei publice	Director general Vasile Grama	Director general Vasile Pântea	Şeful DPR Botnariuc Gheorghe Valentin	Şef al IFPS - Nicolae Platon Şef adjunct al IFPS - Procopie Duca Şef adjunct al IFPS - Andrian Timotin Sef adjunct al IFPS – Cojocari Gheorghe
4.	Datele de contact plasate pe pagina web a instituţiei publice	Adresa poştală: str. Puşkin, 47 Chişinău, Republica Moldova MD-2005 telefon + 373 22 881255 fax: + 373 22 226373 E-mail: info@agency.cadastre.md	MD-2012, str.Columna 118/1, mun.Chişinău[20] tel. 243366, fax 243317 e-mail: alina.monul@rezerve.gov.md alexei.vasilica@rezerve.gov.md	- mun.Chişinău, str.Vasile Alecsandri, 42 tel. 255920[21] e-mail: info@politiarutiera.org[22]	Adresa poştală: MD-2005, Chisinau, str. Cosmonauţilor, 9 Tel.: +373 22 220693, +373 22 823353 Fax: +373 22 823354, +373 22 214077 E-mail: mail@fisc.md Telefoane de contact: tel.: 823353 (anticamera), fax: 823354, tel.: 823378 persoană de contact. Informaţii de contact în cadrul IFPS[23] Informatii de contact ale IFS teritoriale[24] Lista furnizorilor de informaţii[25] Birourile de consultaţii cu Informaţia cu privire la birourile de consultaţii amplasate în cadrul inspectoratelor fiscale teritoriale, ce exercita functii ce ţin de popularizarea legislaţiei fiscale agenţilor economici şi persoanelor fizice (cetăţeni)

[18] În tabel este plasată informaţia existentă la moment şi acumulată în perioada efectuării prezentului studiu (februarie-iunie 2010) (semnul „+” atestă că informaţia sau materialele respective sunt plasate sau există, semnul „-” atestă lipsa acestora.

[19] Agenţia Rezerve Materiale la moment nu dispune de pagină electronică în legătură cu reorganizarea efectuată. Pagina nouă care se creează în prezent pentru Agenţie (www.rezerve.gov.md) urmează a fi pusă în funcţie în termen de o lună (în luna iulie 2010).

[20] Acestea sunt datele de contact ale ARM oferite de reprezentantul instituţiei, dar care nu sunt plasate pe pagina web a acesteia, care fiind încă la etapa de elaborare.

[21] Datele de contact rezultă din informaţia plasată pe pagină privind serviciile prestate contra plată de către Direcţia Poliţiei Rutiere.

[22] Adresa electronică şi numărul telefonului de încredere au fost comunicate de către reprezentanţii DPR prin telefon.

[23] Sunt indicate numele, prenumele conducătorilor şi funcţionarilor, subdiviziunea, funcţia, telefon, fax.

[24] În continuare este plasată informaţia privind denumirea IFS teritoriale, adresa poştală, numele, prenumele conducătorului subdiviziunii, telefon, fax, e-mail.

[25] În continuare este plasată informaţia privind subdiviziunea (IFPS, IFS teritorial), numele şi prenumele, codul şi numărul de telefon.

Nr. inf.	Informația sau mijloacele plasate	Instituția publică			
		ARFC	ARM	DPR	IFPS
5.	Informația privind telefonul de încredere / linia fierbinte și funcționarea acestora plasată pe pagina web a instituției publice	Telefon de încredere: + 373 22 229188 Persoana responsabilă: Valentin Luchian. Programul de primire a apelurilor telefonice de la 8.00-17.00 zilnic, în afară de sâmbată și duminică.		tel. 255920	Telefoane de încredere Telefonul de încredere a fost creat în scopul conlucrării mai eficiente cu societatea civilă în direcția prevenirii cazurilor de abuzuri în serviciu comise de către angajații Serviciului Fiscal de Stat. Cercetarea mesajelor și luarea măsurilor, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, sunt garantate. Telefoane de încredere: 226749 823408 e-mail: securitate@fisc.md Puteți apela de luni până vineri, de la 8:00 - 17:00 (pauza de masă de la 12:00 - 13:00) Telefoanele de încredere la IFS teritoriale[26]
6.	Informația privind programul de primire în audiență de către conducerea instituției publice plasată pe pagina web a acesteia	Programul de primire în audiență a cetățenilor de către conducerea Agenției Relații Funciare și Cadastru: Director general – prima și a treia zi de luni ale lunii curente, orele 14.00 -19.00 Vicedirector general – prima și a doua zi de luni ale lunii curente, orele 14.00 - 19.00		-	Programul de primire în audiență a cetățenilor Programul audienței cetățenilor de către conducerea Inspectoratului Fiscal Principal de Stat Primirea în audiență la Inspectoratul Fiscal Principal de Stat se efectuează în conformitate cu Hotarârea Guvernului Republicii Moldova, nr. 689 din 13 noiembrie 2009 „Cu privire la organizarea audienței cetățenilor”, după cum urmează: Seful Inspectoratului Nicolae Platon: în prima și a treia zi de luni a lunii, orele de primire: 14 ^{00} - 19^{00} Consilierul sefului Inspectoratului Ana Vitiuc în prima zi de joi a lunii, orele de primire: 14 ^{00} - 19^{00} Sef adjunct al Inspectoratului Procopie Duca: în a patra zi de luni a lunii, orele de primire: 14^{00} - 19^{00} Sef adjunct interimar al Inspectoratului Andrian Timotin: în a doua zi de luni a lunii, orele de primire: 14^{00} - 19^{00} Sef adjunct al Inspectoratului Gheorghe Cojocari: în a treia zi de luni a lunii, orele de primire: 14^{00} - 19^{00} Înscrierea solicitanților, pentru audiență, se efectuează zilnic, în anticamera sefului inspectoratului, la tel: 823353, iar a șefilor adjuncți la tel: 823357. Audiența cetățenilor de către șefii inspectoratelor fiscale teritoriale enumerate în lista de mai jos se efectuează în fiecare zi de luni și miercuri pe parcursul zilei[27]
7.	Documentele care reglementează activitatea sistemului de petiționare plasate pe pagina web a instituției publice	-		-	-

[26] În continuare sunt plasate denumirea IFS teritoriale, codul și numărul telefonului de încredere.

[27] În continuare este plasată informația privind subdiviziunea, funcția, numele, prenumele, telefonul IFS teritoriale.

Nr. inf.	Informația sau mijloacele plasate	Instituția publică			
		ARFC	ARM	DPR	IFPS
8.	Informația plasată pe pagina web a instituției publice privind depunerea petițiilor	-		-	Informația privind depunerea petițiilor Modalitatea de examinare a petițiilor cetățenilor adresate Inspectoratului Fiscal Principal de Stat se efectuează conform Legii Nr.190-XIII din 19 iulie 1994 "Cu privire la petiționare" Prin intermediul Î.S. „Posta Moldovei" aveți posibilitatea de a depune petiția în adresa Inspectoratului Fiscal Principal de Stat la adresa : 2005, or. Chișinau str. Cosmonauților, 9, precum și prin intermediul poștei electronice: mail@fisc.md
9.	Informația privind subdiviziunea și/sau persoana responsabilă de activitatea de petiționare plasată pe pagina web a instituției publice	-		-	-
10.	Informația plasată pe pagina web a instituției publice privind petițiile primite, înregistrate, examinate și soluționarea lor	-		-	-
11.	Informația plasată pe pagina web a instituției publice privind supravegherea și rezultatele activității sistemului de petiționare în anul 2009	-		-	-
12.	Afișarea la intrarea în instituția publică a informației privind depunerea petițiilor	- Sunt afișate datele de contact ale funcționarilor și este instalat telefonul.	-	-	- Este afișată informația utilă pentru vizitatori și numerele de telefon ale subdiviziunilor IFPS, precum și este instalat un aparat de telefon.
13.	Afișarea la intrarea în instituția publică a programului de audiență a cetățenilor de către conducerea instituției	+	-	-	-
14.	Plasarea la intrarea în instituția publică a lădițelor poștale pentru corespondență, petiții	-	+	+	+

	IM	MAI	MAIA	MCDR
1.	www.inspectiamuncii.md – direct; www.mpsfc.gov.md/ - indirect; www.gov.md – indirect.	www.mai.gov.md – direct; www.gov.md – indirect.	www.maia.gov.md – direct; www.gov.md - indirect	www.mcdr.gov.md – direct; www.gov.md – indirect.
2.	Inspecția Muncii	Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Noldova	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare a Republicii Moldova	Ministerul Construcțiilor și Dezvoltării Regionale al Republicii Moldova
3.	Inspector general de stat al muncii - Stavila Dumitru Inspector general de stat adjunct - Ciloci Igor	Ministru - Catan Victor Dumitru Viceministru - Cheptănaru Iurie Maxim Viceministru - Ursachi Dumitru Ion Viceministru - Dragomir Vasile Tudor	Valeriu COSARCIUC - ministru Dumitru GODOROJA - viceministru Vasile BUMACOV - viceministru Ștefan CHITOROAGĂ - viceministru	Marcel RĂDUCAN, ministru Ion PASCAL, viceministru Anatolie ZOLOTCOV, viceministru Veaceslav GUȚUȚUI, viceministru
4.	Adresa IM și telefonul de contact lipsesc, acestea rezultă din rubrica "Locuri vacante": or. Chișinău, str. Miron Costin, 17/2, et. 4, tel. (022) 449736. Este plasată adresa ITM Chișinau, mun. Chișinău, str. Miron Costin, 17/2 Telefoane de contact: inspector general de stat al muncii, tel. 499401; inspector general de stat adjunct, tel. 499402; Comunicarea accidentelor, tel. 494129; Informații de contact a IM și ITM teritoriale[28] Feedback (creată rubrica pentru a adresa mesaje electronice)	Datele rezultă indirect din rubrica „Audiența cetățenilor" Adresa: MD - 2012, Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 75 Telefoane de contact: Unitatea de gardă a MAI: 255346, 255778 Adresa electronică: mai@mai.gov.md Secretariat Telefoane de contact: Serviciul petiții – 255300, 255442; Sala de audiență – 255650.	Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 162, email: adm_maia@maia.gov.md Telefon: +373 22 233427 Fax: +373 22 210204 "Scrieți în adresa MAIA" (posibilitatea de a adresa mesaje electronice)	MD-2005 mun. Chișinău, str. Cosmonauților, 9 Tel. (+ 373 22) 20-45-69; fax (+ 373 22) 22 0748 Contacte: Tel. (+373 22) 204581 Fax (+373 22) 220748 E-mail: mcdr@mcdr.gov.md Pe pagină este plasată Lista colaboratorilor Ministerului Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului cu informația privind numărul biroului, denumirea subdiviziunilor ministerului, numele și prenumele, funcția, telefonul intern și telefonul de serviciu.
5.	Linia fierbinte (telefon de încredere) 0-22-499400	Telefoane de încredere: Direcția investigații și securitate internă - 261112 CGP mun. Chișinău - 279595; CP mun. Bălți - 231-20099; CPR Cahul - 299-24488. Linia fierbinte 254998- Pe cazuri de trafic de persoane și organizarea migrațiunii ilegale 930419 - Pe cazuri de consum și trafic de droguri 261112 - Pe cazuri de corupție din partea angajaților MAI 577238 - Pe cazuri de corupție, mituire și abuz de putere sau abuz de serviciu 577141 - Privind încălcarea dreptului de autor și conexe, infracțiuni informatice, contrabandă și alte fraude 255110 - Despre transparența evenimentelor în derulare vizând activitatea MAI Informația privind modul de expediere a sesizărilor la Linia fierbinte (anticorupție)	Telefon de încredere: +373 232390 În scopul prevenirii corupției și protecționismului în cadrul Ministerului Agriculturii și Industriei Alimentare , este lansată o linie telefonică de încredere cu numărul 232390 la care puteți apela în zilele de lucru, între orele 8.00-17.00, pentru a reclama eventualele fapte sau intenții de corupție / protecționism ale colaboratorilor aparatului central și a instituțiilor subordonate Ministerului. Informațiile privind cazurile de estorcare de mită, corupție, depistate de către Dvs. în cadrul Ministerului sau al instituțiilor subordonate, pot fi, de asemenea, transmise prin rubrica „Scrieți pentru Ministru" pe pagina web a ministerului (www.maia.gov.md) Confidențialitatea este garantată.	Telefonul de încredere 022-204576 Ministerul Construcțiilor și Dezvoltării Regionale anunță numărul telefonului de încredere 204576 lansat în scopul colectării informației operative de la cetățeni privind construcțiile neautorizate, accidentele la șantierele de construcție, amplasarea construcțiilor în afara liniilor roșii și alte neconformități în domeniul construcțiilor, producerii materialelor de construcție și dezvoltării regionale. Linia telefonică de încredere este disponibilă între orele 8.00 – 17.00 în zilele de luni-vineri și deservită de către specialiștii Aparatului central al Ministerului și Inspecției de Stat în Construcții.

[28] În continuare este plasată informația privind denumirea subdiviziunilor IM, conducătorii acestora (funcția, numele, prenumele), codul și telefonul, precum și denumirea subdiviziunilor teritoriale, adresa acestora, numele și prenumele conducătorilor, codul, telefonul.

	IM	MAI	MAIA	MCDR
6.	-	Programul audienței cetățenilor de către conducerea Ministerului Afacerilor Interne și conducătorii subdiviziunilor structurale Ministru dl. Victor Catan Prima zi de luni a fiecarei luni de la 14.00 până la 19.00 A treia zi de luni a fiecarei luni de la 14.00 până la 19.00 Relații directe la tel. 228301 email: victor_catan@mai.gov.md ultima zi de sâmbătă a fiecarei luni. de la 11.00 pîna la 13.00 Viceministru dl Iurie Cheptănaru Prima zi de luni a fiecarei luni de la 14.00 până la 19.00 A doua zi de luni a fiecarei luni de la 14.00 până la 19.00 Relații la tel. 255342 email: iurie_cheptanaru@mai.gov.md Viceministru, Comandant al Trupelor de Carabinieri dl Vasile Dragomir Prima zi de luni a fiecarei luni de la 14.00 până la 19.00 A doua zi de luni a fiecarei luni de la 14.00 până la 19.00 Relații la tel. 739311 e-mail: vasile_dragomir@mai.gov.md Viceministru dl Dumitru Ursachi Prima zi de luni a fiecarei luni de la 14.00 până la 19.00 A doua zi de luni a fiecarei luni de la 14.00 până la 19.00 A patra zi de luni a fiecarei luni de la 14.00 până la 19.00 Relații la tel. 255596 e-mail:dumitru_ursachi@mai.gov.md Responsabil pentru organizarea audienței de către conducătorii MAI este șeful adjunct al Secretariatului, șef al Serviciului relații cu publicul și petiții, dl Sergiu Covali, tel. 255650, bd. Ștefan cel Mare, 75 Notă: Cetățenii sunt audiați în birourile de serviciu ale conducătorilor nominalizați. Audiența cetățenilor de către conducătorii (adjuncții conducătorilor) subdiviziunilor structurale enumerate în lista de mai jos se efectuează în fiecare zi de marți și joi, conform programului de lucru[29]	Programul audienței În conformitate cu Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 689 din 13.11.2009 „*Cu privire la organizarea audienței cetățenilor*”, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare organizează audiența cetățenilor după cum urmează: Ministru, Valeriu COSARCIUC - prima și a treia zi de luni a lunii curente, orele 14 – 19, bir. 416 Viceministru, Vasile BUMACOV - prima și a doua zi de luni a lunii curente, orele 14 – 19, bir. 317 Viceministru, Ștefan CHITOROAGĂ - prima și a doua zi de luni a lunii curente, orele 14 – 19, bir.617 Viceministru, Dumitru GODOROJA- prima și a doua zi de luni a lunii curente, orele 14 -19, bir. 717 Conducătorii și adjuncții conducătorilor subdiviziunilor structurale - în fiecare zi de marți și de joi, conform programului de lucru. Colaboratorii Direcției juridice și armonizarea legislației vor fi antrenați în caz de necesitate . Înscrierea cetățenilor pentru audiență : la dl ministru se efectuează la tel. 232394; la viceminiștri se efectuează în anticameră la tel:. 232384; 210144.	Audiența Dl Marcel RĂDUCAN, ministru În prima și a treia zi de luni a lunii curente. Înscrierea la audiență se face la telefonul 204566 Dl Ion PASCAL, viceministru În prima și a doua zi de luni a lunii curente. Înscrierea la audiență se face la telefonul 204569 Dl Anatolie ZOLOTCOV, viceministru În prima și a doua zi de luni a lunii curente. Înscrierea la audiență se face la telefonul 204569 Dl Veaceslav GUȚUȚUI În prima și a doua zi de luni a lunii curente Înscrierea la audiență se face la telefonul 204569 Conducătorii și adjuncții conducătorilor subdiviziunilor structurale al ministerului În fiecare zi de marți și joi, conform programului de lucru.
7.	-	Constituția, Codul contravențional, Codul penal, Legea cu privire la petiționare (conexiune la pagina electronică a Ministerului Justiției)	-	-

[29] În continuare este prezentată denumirea subdiviziunii și telefonul de serviciu al conducătorului, denumirea comisariatelor de poliție teritoriale, codul și telefonul, precum și telefonul spitalului de urgență și telefonul fierbinte al Procuraturii Generale.

	IM	MAI	MAIA	MCDR
8.	-	- Informaţia privind depunerea petiţiilor lipseşte. Pe pagină este plasat banerul „Declaraţie la poliţie”, dar acesta conţine informaţia şi prevede posibilitatea de a adresa cereri cu privire la infracţiuni, plângeri sau denunţuri în conformitate cu Codul de procedură penală, informaţia privind răspunderea în cazul în care denunţul este intenţionat calomnios în conformitate cu art. 311 al Codului penal, precum şi informaţia privind plângerile şi denunţurile anonime.	-	-
9.	-	Şef adjunct al Secretariatului MAI, şef al Serviciului petiţii: - dl COVALI Sergiu, locotenent-colonel de poliţie; Serviciul petiţii: - dna SÎRBU Natalia, specialist principal; - dna NISTOR Tatiana, specialist principal; Telefoane de contact: Serviciul petiţii – 255300, 255442; Sala de audienţă – 255650.	Direcţia - Control General şi Serviciul Uman Contacte ale Direcţiei Control General şi Serviciul Uman Şef al Direcţiei, Valentina FURDUI, tel. 232390, e-mail: valentina.furdui@maia.gov.md Consultant, Sergiu GLIGOR, tel. 210153 Consultant, Nadejda CRISTEA, tel. 210149, e-mail: nadejda.cristea@maia.gov.md Consultant, Eugenia CÎRLIG, tel. 210409, e-mail: eugenia.cirlig@maia.gov.md Specialist principal, Mircea POPA, tel. 210153 Specialist principal, Elena AGAPI, tel. 210409	-
10.	-	-	-	-
11.	-	-	-	-
12.	-	- Sunt afişate unele informaţii utile, unele telefoane de contact şi sunt instalate 2 aparate de telefon (în Biroul de permise)	-	-
13.	-	+	-	- ale ministrului; + ale viceminiştrilor.
14.	-	+	+	-

	MC	MEC	MED	MMPSF
1.	www.mc.gov.md – direct; www.gov.md – indirect.	www.mec.gov.md – direct; www.gov.md – indirect.	www.edu.gov.md – direct; www.gov.md – indirect.	www.mpsfc.gov.md – direct; www.gov.md – indirect.
2.	Ministerul Culturii al Republicii Moldova	Ministerul Economiei al Republicii Moldova	Ministerul Educaţiei al Republicii Moldova	Ministerul Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei al Republicii Moldova
3.	BORIS FOCŞA, ministru GHEORGHE POSTICĂ, viceministru	Viceprim-ministru, ministru al economiei Valeriu LAZĂR Viceminiştri Octavian CALMÎC Ilarion POPA Sergiu CIOBANU	Leonid BUJOR, ministru al educaţiei Viceminiştrii Loretta HANDRABURA Tatiana POTÎNG	Conducerea Valentina Buliga, ministru Sergiu Sainciuc, viceministru Ana Vasilachi, viceministru Vadim Pistrinciuc, viceministru

	MC	MEC	MED	MMPSF
4.	Contacte: Piața Marii Adunări Naționale nr. 1 MD-2033 Chișinău Republica Moldova tel. (+373 22) 227620 fax. (+373 22) 232388 E-mail: office@mc.gov.md Feedback (posibilitatea de a adresa mesaje electronice)	Contacte: MD-2033, mun. Chisinau, str. Piața Marii Adunări Naționale 1 tel: (373 22) 237448; (373 22) 250107 fax: (373 22) 234064 Consilierul viceprim-ministrului Ina Crețu tel: (373 22) 250653 e-mail: ina_cretu@mec.gov.md Serviciul relații publice (vacant) tel./ fax :(373 22) 250667 e-mail: mecpresa@mec.gov.md Specialist principal Relații Publice Marina Berzedean tel./ fax :(373 22) 250637 e-mail: marina.berzedean@mec.gov.md	Ministerul Educației al Republicii Moldova Piața Marii Adunări Naționale nr. 1 MD-2033 Chișinău Republica Moldova tel. (+373 22) 233348 fax. (+373 22) 233515 Web: http://www.edu.md E-mail: consilier@edu.md Informatii de contact Fax: (+373 22) 233515 Anticamera: (+373 22) 233348 Secretariat: (+373 22) 234449 e-mail: viceministra@edu.md e-mail: viceministru@edu.md e-mail: consilier@edu.md	Informații de contact: MD-2009, Chisinau, str. Vasile Alecsandri, 1 tel.:(+373) 22 269301; 269360; fax:(+373) 22 269310 e-mail: secretariat@mmpsf.gov.md Subdiviziunile ministerului cu datele de contact. Feedback Contacte: Anticamera ministrului: tel.: (+373) 22 269301; fax: (+373) 22 269310 e-mail: secretariat@mmpsf.gov.md Viceministru: tel.: (+373) 22 269301 e-mail: sergiu.sainciuc@mmpsf.gov.md Viceministru: tel.: (+373) 22 269360 e-mail: ana.vasilachi@mmpsf.gov.md Viceministru: tel.: (+373) 22 269360 e-mail: vadim.pistrinciuc@mmpsf.gov.md
5.	Telefon de încredere 250133	Linia fierbinte 250500 telefonul de încredere al MEC: 250535 Protecția consumatorului: 741464 Comerțul cu țările UE 250606 Programul de abilitare a tinerilor 225799 Politica prețurilor 250609	Linia verde a Ministerului Educației Tel. 233348	Telefon de învcredere: 269300
6.	Audiența Boris FOCȘA, ministru – în prima și a treia zi de luni a lunii curente - orele de primire: 14.00 - 17.00 e-mail: boris.focsa@mc.gov.md Gheorghe POSTICĂ, viceministru – în prima și a doua zi de luni a lunii curente - orele de primire: 14.00 - 17.00 - e-mail: gheorghe.postica@mc.gov.md Șefi de direcții/secții: - marți și joi în orele de program: 8.00 - 12.00; 13.00 - 17.00 Înscrierea la audiențe se face la numărul de telefon: 227620	Conform Hotarârii Guvernului Republicii Moldova nr.689 din 13 noiembrie 2009 „Cu privire la organizarea audienței". Primirea cetățenilor în audiență de către conducerea ministerului și conducătorii și adjuncții conducătorilor subdiviziunilor structurale ale Ministerului Economiei al Republicii Moldova. Valeriu LAZĂR, viceprim-ministru, ministru în prima și a treia zi de luni a lunii curente orele: 14:00 – 19:00 Anticamera: tel:. (373 22) 250107, (373 22) 237448 Asistenta Angela Jomiru Viceministru al economiei Octavian CALMÎC – în prima și a doua zi de luni a fiecărei luni orele: 14:00 - 19:00 Anticamera: Tel.: (373 22) 250591 Asistenta Aliona Mosnoi Viceministru al economiei Ilarion POPA – în prima și a doua zi de luni a fiecărei luni orele: 14:00 - 19:00 Tel. (373 22) 250591 Asistenta Aliona Mosnoi	Primirea cetățenilor în audiență de către conducerea Ministerului Educației și Tineretului Leonid BUJOR, ministru al educației: - în prima și a treia zi de luni a lunii curente - orele de primire: 14.00 - 17.00 - biroul 441; tel: 233348 Loretta HANDRABURA, viceministru al educației (învățământul profesional, superior, acreditarea): - în prima și a doua zi de luni a lunii curente - orele de primire: 14.00 - 17.00 - biroul 441; tel: 233848 - Email: viceministra@edu.md Tatiana POTÎNG, viceministru al educației (învățământul preuniversitar, instituții republicane): - în prima și a doua zi de luni a lunii curente - orele de primire: 14.00 - 17.00 - biroul 441; tel: 233848	Program audiențe Audiența cetățenilor se efectuează conform Hotărârii Guvernului nr. 689 din 13 noiembrie 2009 cu privire la organizarea audienței cetățenilor: Ministru – prima și a treia zi de luni a lunii curente Viceminiștrii – prima și a doua zi de luni a lunii curente Conducătorii subdiviziunilor structurale – în fiecare zi de marți și de joi, conform programului de lucru

	MC	MEC	MED	MMPSF
		Viceministru Sergiu CIOBANU – în prima şi a doua zi de luni a fiecărei luni orele: 14:00 - 19:00 Tel.: (373 22) 250672 Asistenta Bogdan Diana		
7.	Hotărârea Guvernului nr. 689 din 13.11.2009 cu privire la organizarea audienţei cetăţenilor	-	-	-
8.	-	-	-	-
9.	-	-	-	-
10.	-	-	-	-
11.	-	-	-	-
12.	- Este afişată informaţia privind datele de contact ale funcţionarilor MC cu posibilitatea de a telefona (în Biroul de permise).	- Este afişată informaţia privind datele de contact ale funcţionarilor MEC cu posibilitatea de a telefona (în Biroul de permise).	- Este afişată informaţia privind datele de contact ale funcţionarilor MED cu posibilitatea de a telefona (în Biroul de permise).	- Este afişată informaţia privind telefonul de încredere, adresa, tel/fax.
13.	+	+	-	- Este amenajată sala de audienţă.
14.	+	+	+	+

	MS	MTIC	SV
1.	www.ms.gov.md – direct; www.gov.md – indirect.	www.mtic.gov.md – direct; www.gov.md - indirect	www.customs.gov.md – direct; www.mf.gov.md/ro/istitutii/Servicivamal/ - indirect.
2.	Ministerul Sănătăţii al Republicii Moldova	Ministerul Tehnologiilor Informaţionale şi Comunicaţiilor al Republicii Moldova	Serviciul Vamal al Republicii Moldova
3.	Ministru, Vladimir HOTINEANU Viceminiştrii Gheorghe ŢURCANU Octavian GRAMA Mihail MAGDEI	Ministru, Alexandru OLEINIC Viceministru, Dona ŞCOLA Viceministru, Dorin RECEAN Viceministru, Mihaela IACOB	Director General, Tudor BALIŢCHI
4.	Contacte: Ministerul Sănătăţii al Republicii Moldova 2009, Chişinău, str. Vasile Alecsandri, 2 telefon +373 22 729907 +373 22 268818 fax +373 22 738781 Persoane fizice, persoane juridice – întrebări pe adresa ministerului Secţia secretariat: tel: 268818 fax: 738781 office@ms.gov.md Mass-media–întrebăriadresateServiciuluidePresăalministerului Serviciul de Presă tel: 268810, 268850 press@mednet.md Coordonatele de contact ale Ministerului Sănătăţii (Direcţii) Coordonatele de contact ale Instituţiilor subordonate Ministerului Sănătăţii	Ministerul Tehnologiilor Informaţionale şi Comunicaţiilor al RM MD2012 mun.Chişinău, bd.Ştefan cel Mare şi Sfînt, 134, et.3 Serviciul de informaţie: Tel.: (+373-22) 238476; 251129 E-mail: mtic@mtic.gov.md Informaţie de contact Anticamera ministrului MTIC dl Alexandru Oleinic (+373 22) 251102 (+373 22) 251164 mtic@mtic.gov.md anticamera@mtic.gov.md Anticamera viceministrului MTIC dl Dorin Recean (+373 22) 251118 (+373 22) 232994 iulia.mazilo@mtic.gov.md anticamera3@mtic.gov.md Anticamera viceministrului MTIC dna Dona Şcola (+373 22) 251155 (+373 22) 229128 viorica.florea@mtic.gov.md anticamera2@mtic.gov.md Anticamera viceministrului MTIC dna Mihaela Iacob (+373 22) 251155 (+373 22) 229128 viorica.florea@mtic.gov.md anticamera2@mtic.gov.md Secretariatul MTIC (+373 22) 251159 (+373 22) 238476 secretariat@mtic.gov.md mtic@mtic.gov.md	Contacte: Adresa: Republica Moldova MD-2001 mun. Chişinau, str. Columna, 30 Telefoane de contact: tel.: +373 22/ 574201 (anticamera), fax: + 373 22/ 273061 E-mail: vama@customs.gov.md Pagina WEB: www.customs.gov.md; Informaţii de contact Serviciul pază şi regim: + 373 22 / 574206 Serviciul presa: + 373 22 / 574120 Anticamera: + 373 22 / 574201 Secretariat: + 373 22 / 574182

	MS	MTIC	SV
		Centrul de presă (+373 22) 251178 - presa@mtic.gov.md lupei.carmena@mtic.gov.md Informația de contact a personalului Ministerului[30] Informația de contact a structurilor subordonate Ministerului	
5.	0 800 71010 / 0 22 721010 Telefonul Verde al Ministerului Sănătății	Telefon de încredere (+373 22) 269474 Linia verde (+373 22) 251112 Telefonul de încredere a fost creat în scopul conlucrării mai eficiente cu societatea civilă în direcția prevenirii cazurilor de abuz în serviciu comise de către angajații Ministerului Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor. Cercetarea mesajelor și luarea măsurilor, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, sunt garantate. "Scrieți în adresa Secției securitate" (posibilitatea de a trimite mesaje electronice)	Telefon de încredere /Linia fierbinte +373 22/ 279210; +373 22/ 279213
6.	Program audiențe Audiența se efectuează în conformitate cu Ordinul cu privire la audiența cetățenilor în cadrul ministerului nr. 107 din 16.02.2010 Vladimir HOTINEANU, ministru – prima și a treia zi de luni a lunii curente de la orele 14.00-18.00 Octavian GRAMA, viceministru – a doua și a patra zi de luni a lunii curente: 14.00 -18.00 Gheorghe ȚURCANU, viceministru – prima și a treia zi de luni a lunii curente: 14.00 -17.00 Mihai MAGDEI, viceministru – prima și a patra zi de luni a lunii curente: 14.00 -17.00 Nicolae JELAMSCHI, șef Direcție politici în managementul personalului medical luni: 14.00-16.00 și joi 9.00-12.00 Tatiana ZATÎC, șef Direcție politici în asistența medicală miercuri: 14.00-17.00 biroul de audiență al cetățenilor zilnic: 8.00-17.00 serviciul operativ (tel. 72.10.10,28.88.00, linia verde 080071010) 24 ore/24 ore	Orarul audienței cetățenilor Programul de primire în audiență a cetățenilor de către conducerea MTIC al RM și a conducătorilor instituțiilor subordonate Conducerea ministerului Alexandru Oleinic, ministru – prima zi de luni a lunii curente, de la 10.00-14.00 Mihaela Iacob, viceministru – a doua zi de luni a lunii curente, de la 14.00-17.00 Dona Școla, viceministru – a treia zi de luni a lunii curente, de la 14.00-17.00 Dorin Recean, viceministru A patra zi de luni a lunii curente, de la 14.00-17.00 Persoana responsabilă pentru înscrierea în audiență Golubțov Lilia, tel. 251159 În continuare este prezentat programul de primire în audiență a Întreprinderii de Stat "Centrul Resurselor Informaționale de Stat "Registru", Întreprinderii de Stat "Poșta Moldovei", Întreprinderii de Stat "Centrul Național pentru Frecvențe Radio", Întreprinderii de Stat "MoldData", Întreprinderii de Stat "Detașamentul de Pază Paramilitară", Întreprinderii de Stat "Radiocomunicații".	Programul audienței conducerii Serviciului Vamal În conformitate cu Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 533 din 6.06.2005 "Cu privire la organizarea audienței", audiența la conducerea Serviciului Vamal se efectuează după cum urmează: Director General al Serviciului Vamal – în prima și a treia zi de luni a lunii curente; Vicedirector General al Serviciului Vamal – în prima și a doua zi de luni a lunii curente. Înscrierea solicitanților pentru audiență se efectuează în temeiul demersului în scris sau prin telefonul 549460.
7.	– Legea cu privire la petiționare – Ordinul nr. 107 din 16.02.2010 cu privire la audiența cetățenilor în cadrul ministerului	-	-

[30] Sunt prezentate datele de contact ale personalului ministerului, denumirea subdiviziunii, numele și prenumele, funcția, tel/fax, e-mail.

	MS	MTIC	SV
8.		Petiţii Procedura de depunere a petiţiilor: Aveţi posibilitatea de a depune petiţia în adresa Ministerului Tehnologiilor Informaţionale şi Comunicaţiilor prin intermediul Î.S. „Poşta Moldovei" la adresa or.Chişinău, bd. Ştefan cel Mare şi Sfânt, 134, MD 2012, precum şi prin intermediul poştei electronice mtic@mtic.gov.md sau secretariat@mtic.gov.md, sau de a depune petiţia scrisă în cutia poştală, care se află la intrarea centrală în minister. Examinarea petiţiilor se efectuează în strictă conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiţionare nr.190-III din 19.07.95 şi altor acte normative şi legislative. **Scrieţi mesajul**[31] Vă rugăm să luaţi cunoştinţă de informaţia privind procedura de primire şi examinare a mesajelor pe numele Ministerului Tehnologiilor Informaţionale şi Comunicaţiilor, expediate în format electronic. • Pagina oficială a Ministerului Tehnologiilor Informaţionale şi Comunicaţiilor constituie o modalitate suplimentară de a asigura dreptul de adresare Ministerului Dezvoltării Informaţionale. • Mesajele cetăţenilor, expediate în format electronic se examinează în conformitate cu dispoziţiile Legii privind depunerea petiţiei nr.190-III din data 19.07.95, precum şi alte acte legislative şi normative. • La prezentarea şi examinarea mesajelor electronice este garantată confidenţialitatea datelor personale şi a informaţiei furnizate. • Mesajele în format electronic, expediate în adresa Ministerului Tehnologiilor Informaţionale şi Comunicaţiilor, ce nu conţin informaţia obligatorie în conformitate cu formularul de adresare, nu se vor examina. • Mesajele în format electronic vor fi examinate în cazul unei descrieri concrete a întrebării sau propunerii. • Textul de adresare trebuie să fie elaborat într-o formă laconică (volumul textului nu trebuie să depăşească 2000 de simboluri). • În caz că specificul întrebării puse de Dvs. este de competenţa subdiviziunilor subordonate ministerului, reprezentanţii structurii corespunzătoare vor participa la examinarea mesajului. • Organul, care va examina mesajul, are dreptul să verifice autenticitatea acestuia şi să solicite informaţii suplimentare. • În urma examinării mesajului Dvs. veţi primi răspuns în format electronic pe adresa electronică indicată în mesaj. Dacă nu dispuneţi de o adresă electronică, vă recomandăm să expediaţi mesajul prin poştă sau să plasaţi plicul în cutia poştală, amplasată lângă intrarea centrală a ministerului.	Procedura de contestare a acţiunilor organelor vamale Conform capitolului XI din Codul vamal orice persoană are dreptul să atace deciziile (inclusiv actele normative), acţiunile sau inacţiunea organelor vamale şi ale colaboratorilor vamali dacă consideră că sunt lezate drepturile sau interesele sale legitime. Deciziile, acţiunile şi inacţiunea organelor vamale, ale colaboratorilor vamali pot fi atacate pe două căi: administrativă - prin depunerea plângerii la Serviciul Vamal în termen de 10 zile de la data comunicării deciziei sau efectuării acţiunii. Dacă decizia organului vamal sau a colaboratorului vamal nu a fost comunicată persoanei vizate, aceasta poate depune plângere în termen de 6 luni de la data emiterii deciziei. Inacţiunea organului vamal sau a colaboratorului vamal poate fi atacată în termen de 3 luni de la data expirării termenului de soluţionare a plângerii. judiciară – în instanţa de judecată, conform legislaţiei în vigoare. Formularul de plângere în legătură cu nerespectarea Codului privind conduita etică a colaboratorului vamal

[31] Cu posibilitatea de a scrie şi trimite mesaje electronice.

	MS	MTIC	SV
9.	Direcția suport management, petiții și audiență Vladimir CARP, șef Direcție, tel. 268806	Direcția administrativ-organizatorică Sarcinile și funcțiile de bază Direcția administrativ-organizatorică a Ministerului Dezvoltării Informaționale constituie o subdiviziune structurală – parte componentă a Aparatului Central al Ministerului Dezvoltării Informaționale cu atribuții de analiză, planificare a politicii de personal, activitatea economico-financiară, asigurarea procesării și distribuirii oportune a corespondenței, executării conforme a lucrărilor de secretariat, organizarea audienței cetățenilor de către conducerea ministerului, analiza petițiilor și controlul examinării în termen a acestora. Tîșcul Iurie, șef direcție, tel. 251110, e-mail : tishcu@mdi.gov.md Secția secretariat Golubțov Lilia, șef adjunct direcție, șef secție secretariat, tel. 238476, e-mail : golubtov.lilia@mdi.gov.md Ostrovschi Tamara, consultant principal, tel. 251159 , e-mail: secretariat@mdi.gov.md Ciocan Parascovia, consultant superior, tel.251284, e-mail: ciocan.parascovia@mdi.gov.md Lozan Lilia, consultant, tel. 251284, e-mail: lozan.lilia@mdi.gov.md	-
10.	-	-	- În Raportul anual privind activitatea Serviciului Vamal al Republicii Moldova în anul 2009 este prezentată informația privind numărul petițiilor procesate (552) și numărul persoanelor primite la audiență de conducerea SV (152).
11.	-	-	-
12.	- Este afișată informația, cum se examinează petițiile, telefonul de contact, extragerea petițiilor, corespondența confidențială legată de activitatea anticorupție, telefonul de încredere, datele de contact ale funcționarilor ministerului.	-	- Este afișată informația privind telefonul de încredere, datele de contact ale SV și funcționarilor acestuia, datele de contact ale subdiviziunilor teritoriale.
13.	+ Este amenajat Biroul de audiență cu programul de lucru și afișat orarul primirii în audiență de către conducerea MS.	-	+
14.	+	+	+

Anexa 4

Rezultatele sondajului efectuat printre funcționarii celor 15 instituții publice implicați în activitatea de funcționare a sistemului de petiționare

Notă: Opțiunile și opiniile specificate de către respondenți sunt evidențiate cu caractere italice și nu sunt redactate.

1. Luând în considerare experiența Dvs., care din modalitățile de petiționare sunt utilizate în cadrul instituției în care activați și cât de frecvent?

Opțiuni/opinii	permanent		frecvent		uneori		niciodată		nu știu	
	nr. resp.	% resp.	nr. resp.	% resp.	nr. resp.	% resp.	nr. resp.	% resp.	nr. resp.	% resp.
Prin poștă	169	74,1	47	20,6	10	4,4	1	0,4	1	0,4
Prin poșta electronică	11	4,8	39	17,1	124	54,4	21	9,2	22	9,6
Prin înmânarea directă a petiției reprezentantului instituției	18	7,9	44	19,3	87	38,2	28	12,3	37	16,2
Prin intermediul lădițelor pentru petiții	41	18,0	60	26,3	47	20,6	23	10,1	48	21,1
Prin primirea persoanelor în audiență	35	15,4	80	35,1	84	36,8	9	3,9	13	5,7
Prin instalarea liniilor telefonice de încredere/fierbinți sau liniilor verzi	33	14,5	38	16,7	68	29,8	14	6,1	64	28,1
Prin depunerea cererilor prealabile în cadrul procedurii de contencios administrativ	7	3,1	30	13,2	66	28,9	18	7,9	91	39,9
Alte modalități, inclusiv:	1	0,4	1	0,4	2	0,9				
– *„în cadrul audierilor în teritoriu”*			1	0,4						
– *„prin intermediul Secretariatului MAI”*	1	0,4								
– *„prin fax”*					2	0,9				

2. Care sunt modalitățile utilizate de instituția Dvs. pentru informarea publicului privind datele de contact ale instituției și modul de funcționare a sistemului de petiționare și cât de frecvent?

Opțiuni/opinii	permanent		frecvent		uneori		niciodată		nu știu	
	nr. resp.	% resp.	nr. resp.	% resp.	nr. resp.	% resp.	nr. resp.	% resp.	nr. resp.	% resp.
Prin publicarea informației în Buletinul Informativ al instituției	64	28,1	29	12,7	35	15,4	21	9,2	61	26,8
Prin plasarea informației pe pagina web a instituției	151	66,2	43	18,9	16	7,0	4	1,8	12	5,3
Prin plasarea informației la intrarea în instituție	83	36,4	27	11,8	28	12,3	27	11,8	43	18,9
Prin mass-media (TV, radio, ziare)	28	12,3	67	29,4	80	35,1	10	4,4	32	14,0
Prin distribuirea pliantelor, broșurilor	4	1,8	23	10,1	64	28,1	34	14,9	77	33,8
Afișarea informațiilor la primării, consilii raionale și în alte locuri publice	22	9,6	26	11,4	35	15,4	22	9,6	104	45,6
Alte modalități, inclusiv:	4	1,8	2	0,9						
– *“punct de consultare”*			1	0,4						
– *“prin telefon”*	3	1,3								
– *“seminare, conferințe”, “organizarea întrunirilor”*	1	0,4	1	0,4						

3. Cum considerați, cât de frecvent în instituția în care activați: (număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	Întotdeauna	În majoritatea cazurilor	Foarte des	Câteodată	Rar de tot	Niciodată	NȘ/NR
Petițiile nu au fost primite spre examinare	5 / 2,2	1 / 0,4		4 / 1,8	31 / 13,6	162 / 71,1	23 / 10,1
Petițiile nu au fost înregistrate	4 / 1,8	1 / 0,4		3 / 1,3	18 / 7,9	166 / 72,8	31 / 13,6
Petițiile nu au fost examinate fără motiv	2 / 0,9			6 / 2,6	13 / 5,7	168 / 73,7	27 / 11,8
Petițiile au fost examinate cu depășirea neîntemeiată a termenului stabilit de legislație			2 / 0,9	27 / 11,8	90 / 39,5	89 / 39,0	16 / 7,0
Nu a fost informat petiționarul despre examinarea petiției	1 / 0,4			7 / 3,1	45 / 19,7	150 / 65,8	21 / 9,2
S-a făcut abuz de sistemul de petiționare de către unii reprezentanți ai instituției				13 / 5,7	29 / 12,7	107 / 46,9	71 / 31,1
S-a făcut abuz de sistemul de petiționare de către unii petiționari	2 / 0,9	8 / 3,5	34 / 14,9	44 / 19,3	18 / 7,9	54 / 23,7	58 / 25,4

4. Cum considerați, în instituția, în care activați, se întreprind toate măsurile pentru soluționarea la timp, obiectivă și echitabilă a problemelor expuse în petiții cu care se confruntă petiționarii/avertizorii/funcționarii?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Întotdeauna (problemele formulate sunt examinate și sunt soluționate la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislația, iar petiționarii sunt restabiliți în drepturi)	118	51,8
În majoritatea cazurilor	102	44,7
Doar în unele cazuri	6	2,6
Primirea și examinarea petițiilor se efectuează doar formal fără rezolvarea problemelor formulate	5	2,2
Alte aprecieri, inclusiv:	2	0,9
– „se examinează întotdeauna de către direcția noastră, dar nu întotdeauna putem soluționa problema"	1	0,4

5. Cum credeți programul de primire a persoanelor în audiență de către conducerea instituției se respectă?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Întotdeauna	110	48,2
În majoritatea cazurilor	75	32,9
Se amână frecvent și primirea are loc în altă zi	3	1,3
Frecvent primirea nu are loc și audiența nu este organizată în altă zi		
Nu știu	40	17,5
Altele		

6. Cum considerați, care este eficacitatea funcționării sistemului de petiționare în instituția Dvs.?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Foarte înaltă	42	18,4
Înaltă	134	58,8
Medie	42	18,4
Joasă	3	1,3
Foarte joasă		
NR/NȘ	6	2,6

7. Cum credeți primirea persoanelor în audiență de către conducerea instituției are un impact pozitiv la soluționarea problemelor formulate?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Întotdeauna (problemele formulate sunt examinate, sunt soluționate la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislația, persoanele sunt restabilite în drepturi)	76	33,3
În majoritatea cazurilor	121	53,1
Doar în unele cazuri	29	12,7
Primirea persoanelor în audiență se efectuează doar formal fără rezolvarea problemei formulate		
Alte aprecieri, inclusiv:	4	1,8
– „nu m-am întîlnit cu asemenea cazuri"	1	0,4
– „nu sînt soluționate acele probleme care contravin legislației în vigoare"	1	0,4
– „nu știu"	1	0,4

8. Cum considerați prin implementarea sistemului de petiționare în instituția în care activați se asigură protejarea drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor/avertizorilor?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Întotdeauna	115	50,4
În majoritatea cazurilor	101	44,3
Doar în unele cazuri	11	4,8
Nu se asigură	1	0,4
Alte aprecieri		

9. Luând în considerare experienţa Dvs. de lucru cu petiţiile, în cazul în care în petiţie se relevă o abatere disciplinară sau o încălcare a normelor Codului de conduită din partea unui funcţionar al instituţiei, cum, de obicei, se procedează în instituţia în care activaţi?

Opţiuni/opinii	Număr respondenţi	% respondenţi
Cazul este examinat de către conducătorul instituţiei care adoptă decizia privind responsabilitatea funcţionarului	85	37,3
Cazul este cercetat de către Comisia de etică din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează conducătorului instituţiei propuneri de sancţionare a funcţionarului	24	10,5
Cazul este cercetat de către serviciul specializat de control intern din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează conducătorului instituţiei propuneri de sancţionare a funcţionarului	82	36,0
Cazul este examinat de către serviciul personal din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează conducătorului instituţiei propuneri de sancţionare a funcţionarului	37	16,2
Cazul este examinat de către o Comisie specială formată de conducerea instituţiei, care documentează cazul şi înaintează propuneri de sancţionare a funcţionarului	39	17,1
Materialele pe cazul dat sunt transmise Guvernului	2	0,9
Materialele pe cazul dat sunt transmise organului de control sau de drept competent	23	10,1
Asemenea cazuri nu sunt examinate	6	2,6
Altele, inclusiv:	29	12,7
– „nu au fost asemenea cazuri"; „nu a avut loc"; „nu au existat astfel de cazuri"; „nu am întîlnit asemenea cazuri în practica de lucru", „nu am avut un asemenea caz în subdiviziune"; „nu am avut aşa cazuri"; „asemenea cazuri nu s-au întîlnit"	8	3,5
– „nu au fost abateri şi încălcări"	1	0,4
– „nu cunosc aşa cazuri"; „nu m-am ciocnit cu asemenea cazuri", „nu ştiu despre asemenea cazuri", „nu cunosc astfel de cazuri"; „nu cunosc să fi parvenit astfel de petiţii"	6	2,6
– „examinarea de către zonali", „cazul este examinat de către ofiţerul zonal, care prezintă propuneri conducătorului cu privire la responsabilitatea funcţionarului"	2	0,9
– „din lipsă de timp"	1	0,4
– „nu ştiu", „nu cunosc"; „nu ştiu, nu am aşa experienţă"	10	4,4

10. Luând în considerare experienţa Dvs. de lucru cu petiţiile, în cazul în care în petiţie se relevă o încălcare a legislaţiei cu caracter administrativ sau penal, cum, de obicei, se procedează în instituţia în care activaţi?

Opţiuni/opinii	Număr respondenţi	% respondenţi
Cazul descris este examinat de către conducătorul instituţiei care adoptă decizia privind responsabilitatea funcţionarului sau persoanei implicate	63	27,6
Cazul este cercetat de către Comisia de etică din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează conducătorului instituţiei propuneri de sancţionare a funcţionarului sau persoanei implicate	12	5,3
Cazul este cercetat de către serviciul specializat de control intern din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează conducătorului instituţiei propuneri de sancţionare a funcţionarului sau persoanei implicate	57	25,0
Cazul este examinat de către serviciul personal din cadrul instituţiei, care documentează cazul şi înaintează conducătorului instituţiei propuneri de sancţionare a funcţionarului sau persoanei implicate	12	5,3
Cazul este examinat de către o Comisie specială formată de conducerea instituţiei, care documentează cazul şi înaintează propuneri de sancţionare a funcţionarului sau persoanei implicate	32	14,0
Materialele pe cazul dat sunt transmise Guvernului	1	0,4
Materialele pe cazul dat sunt transmise organului de control sau de drept competent	84	36,8
Asemenea cazuri nu sunt examinate	9	3,9
Altele, inclusiv:	29	12,7
– „aşa cazuri nu s-au întîmplat"; „nu a avut loc aşa cazuri"; „lipsă de cazuri"; „în subdiviziunea în care activez nu am avut asemenea caz"	4	1,8
– „nu cunosc astfel de cazuri", „nu m-am ciocnit cu asemenea cazuri"	3	1,3
– „se examinează în limita competenţei instituţiei"	1	0,4
– „examinat de către zonali"	1	0,4
– „cazul este dat spre examinare serviciului specializat şi conform principiului teritorial"	1	0,4
– „nu ştiu"; „nu cunosc"	15	6,6

11. În cadrul instituției în care activați în ultimii 3 ani au fost organizate careva seminare, training-uri sau alte forme de instruire în scopul studierii actelor normative și discutarea problemelor privind sistemul de petiționare?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
De 2 ori pe an	40	17,5
O dată pe an	61	26,8
De 2 ori	6	2,6
O dată	26	11,4
Niciodată	42	18,4
Altele, inclusiv:	49	21,5
– „mai mult de 2 ori pe an"	1	0,4
– „mai mult de 4 ori"	1	0,4
– „mai mult de 5 ori"	1	0,4
– „săptămânal"	1	0,4
– „zilnic, lunar"	1	0,4
– „deseori"; „foarte des"; „frecvent"; „часто"	9	3,9
– „sistematic"	1	0,4
– „periodic"	1	0,4
– „permanent"; „permanent instruire internă", „permanent, conform planului de instruire aprobat prin Ordinul nr.39-p din 28.01.2010"	5	2,2
– „în cadrul pregătirii profesionale"	5	2,2
– „au fost nu țin minte cîte"	1	0,4
– „personal nu am participat, stagiul în cadrul ME ~ 1,5 ani"	1	0,4
– „prin studierea legislației"	1	0,4
– „nu știu"; „nu cunosc"; „nu știu, deoarece nu am participat în instruirea respectivă"; „nu dispun de informație"	14	6,1

12. Ați participat la instruirile privind sistemul de petiționare organizate de către instituția Dvs. sau alte instituții/autorități în ultimii 3 ani?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
În fiecare an	43	18,9
De două ori	11	4,8
O dată	43	18,9
Niciodată	68	29,8
Studiez actele normative și problemele apărute în mod individual	76	33,3
Altele, inclusiv:	14	6,1
– „deseori"; „frecvent"	5	2,2
– „întotdeauna"; „permanent"	3	1,3
– „la lecții pregătire prof. permanent", „în cadrul lecțiilor de pregătire profesională", „permanent la pregătirea profesională"	3	1,3
– „am fost participant"	1	0,4
– „am făcut studii pe parcursul a 2 ani la administrare publică (masterat), unde am participat la cursuri de acest gen"	1	0,4
– „nu"	1	0,4

13. Cum credeți, de obicei, în cadrul instituției este efectuat controlul intern al respectării legislației la primirea, înregistrarea, examinarea petițiilor, expedierea răspunsurilor petiționarilor, primirea cetățenilor în audiență?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Întotdeauna	173	75,9
În majoritatea cazurilor	33	14,5
Uneori	11	4,8
Nu se efectuează nici un control	2	0,9
Altele, inclusiv:	8	3,5
– „sistematic"	1	0,4
– „control intern și organele procuraturii"	1	0,4
– „Guvernul efectuează controlul"	1	0,4
– „nu știu"	4	1,8

14. Cum credeți, de obicei, cine efectuează controlul intern al respectării legislației cu privire la petiționare?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Conducătorul (ministrul, directorul, şeful)	91	39,9
Şeful Cancelariei/Secretariatului	156	68,4
Consilierul (ministrului, directorului, şefului)	15	6,6
Lucrătorul din anticamera conducerii instituției	10	4,4
Serviciul specializat (securitate internă, control şi analiză etc.)	43	18,9
Altele, inclusiv:	16	7,0
- „Secția administrativă"	1	0,4
- „direcția juridică"	1	0,4
- „şeful nemijlocit"	1	0,4
- „şefii de secții"	1	0,4
- „comisia de petiționare"	1	0,4
- „şeful serviciului din subordine şi executorii"	1	0,4
– „şeful subdiviziunii în care este angajat funcționarul"	1	0,4
- „audit intern"	1	0,4
- „secția resurse umane"	1	0,4
- „fiecare şef de Direcție" sau „şeful Direcției, care examinează petiția"	2	0,9
- „nu ştiu"	3	1,3

15. Cum credeți, în cadrul instituției Dvs. se efectuează analiza periodică a activității instituției ce ține de funcționarea sistemului de petiționare?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Lunar	106	46,5
Trimestrial	58	25,4
Semestrial	23	10,1
Anual	27	11,8
Uneori	9	3,9
Nu	2	0,9
Nu ştiu	42	18,4
Altele, inclusiv:	12	5,3
– săptămânal;	5	2,2
– „nu cunosc graficul, însă periodic aflu despre control intern"	1	0,4
– „permanent la şedințele de lucru convocate de ministru", permanent la şedințele de lucru"; „permanent"	4	1,8
– „des se efectuează"	1	0,4
– „se efectuează periodic, dar nu cunosc periodicitatea"	1	0,4

16. Indicați cine efectuează analiza activității instituției ce ține de funcționarea sistemului de petiționare?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Conducătorul instituției	60	26,3
Cancelaria/Secretariatul	152	66,7
Serviciul specializat securitate internă	13	5,7
Serviciul specializat de analiză	37	16,2
Altele, inclusiv:	16	7,0
– „şeful secției administrative"	1	0,4
– „specialist conform fişei de post"	1	0,4
– „direcția juridică"	1	0,4
– „pers. responsabilă ce ține de sist. de petiț."	1	0,4
– „Comisia privind funcționarea sistemului de petiționare", „comisia pe petiționare"	2	0,9
– „şeful direcției/secției/serviciului"	1	0,4
– „Direcția administrativă"	1	0,4
– „şi fiecare şef de direcție, cît şi persoanele desemnate"	1	0,4
– Direcția Audit Intern	1	0,4
– „nu ştiu"	4	1,8

17. Cum considerați, funcționarii instituției Dvs. asigură confidențialitatea informației cu caracter personal obținute în cadrul activității de primire, evidență, examinare a petițiilor, primire în audiență a persoanelor?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Da	158	69,3
Parțial	40	17,5
Nu		
Nu ştiu	28	12,3

18. Cum considerați, funcționarii instituției Dvs., inclusiv conducătorii, abuzează de sistemul de petiționare?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Da	6	2,6
Parțial	15	6,6
Nu	137	60,1
Nu ştiu	70	30,7

19. Cum considerați, care sunt impedimentele care diminuează eficiența sistemului de petiționare în cadrul instituției în care activați?

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Goluri şi imperfecțiuni în legislația cu privire la petiționare	82	36,0
Cunoaşterea slabă a legislației/actelor normative de către funcționari	23	10,1
Cunoaşterea slabă a legislației de către petiționari	133	58,3
Lipsa controlului intern privind respectarea legislației la funcționarea sistemului de petiționare sau activitatea ineficientă a acestuia	5	2,2
Lipsa de supraveghere/control asupra activității cu petițiile sau activitatea ineficientă de supraveghere/ control	7	3,1
Organizarea ineficientă a activității sistemului de petiționare	10	4,4
Nivelul scăzut de responsabilitate al funcționarilor/conducătorilor şi neaplicarea sancțiunilor față de persoanele vinovate de încălcarea legislației	19	8,3
Lipsa mecanismelor de protejare a petiționarilor/avertizorilor/funcționarilor care semnalează nereguli/încălcări	20	8,8
Lipsa de transparență în activitatea sistemului de petiționare	11	4,8
Utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare de către unii reprezentanți ai instituției publice	8	3,5
Utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare de către unii petiționari	96	42,1
Neimplementarea măsurilor de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare	31	13,6
Altele, inclusiv:	19	8,3
– „n-am stabilit impedimentele"	1	0,4
– „în multe cazuri sînt vinoveți petiționarii"	1	0,4
– „adresări repetate ale unor şi aceeaşi cetățeni în mai multe instanțe, care nu conțin caracter probatoriu"	1	0,4
– „lipsa rechizitelor de birou (foi) etc, imprimante"	1	0,4
– „examinarea, conform legislației, a petițiilor anonime ?!"	1	0,4
– „numărul mic de funcționari care nu dispun de timp suficient p/u o studiere mai aprofundată a petițiilor"	1	0,4
– „acceptarea anonimatului"	1	0,4
– „lipsă de timp"	1	0,4
– „numărul de petiții foarte mare şi insuficient timp de răspunde"	1	0,4
– „Impedimentele ar fi doar lipsa timpului şi solicitarea ajutorului din partea multor persoane ceea ce ține de instituție totul e sub control şi se lucrează în conformitate cu legislația"	1	0,4
– „activitatea în domeniu nu este conformă misiunii MS, aprobate prin HGRM nr.777 din 27.11.09"	1	0,4
– „nu sînt"; „nu sunt impedimente"	5	2,2
– „nu ştiu"	1	0,4

20. Cum evaluați nivelul de încredere în capacitatea sistemului de petiționare implementat în instituția Dvs. de a atinge scopul asigurării protecției drepturilor şi intereselor legitime ale petiționarilor:

Opțiuni/opinii	Număr respondenți	% respondenți
Încredere deplină	42	18,4
Multă încredere	63	27,6
Încredere	100	43,9
Puțină încredere	16	7,0
Lipsă de încredere	2	0,9
Altele, inclusiv:	3	1,3
– „nu ştiu"	3	1,3

21. Cum consideraţi, de obicei, cazurile de nerespectare a legislaţiei cu privire la petiţionare sunt examinate în cadrul instituţiei şi persoanele vinovate sunt sancţionate?

Opţiuni/opinii	Număr respondenţi	% respondenţi
Întotdeauna	52	22,8
În majoritatea cazurilor	79	34,6
În unele cazuri	47	20,6
Niciodată	2	0,9
Nu ştiu	43	18,9
Altele, inclusiv:	7	3,1
– „nu sunt aşa cazuri", „nu s-au înregistrat atare cazuri de încălcare"; „nu au fost cazuri", „nu au fost cazuri concrete"; „n-au fost astfel de cazuri"; „nu cunosc cazuri cînd nu s-au respectat legile în executarea unei petiţii"	6	2,6

22. Cum consideraţi, instituţia pe care o reprezentaţi asigură transparenţa cuvenită a funcţionării sistemului de petiţionare?

Opţiuni/opinii	Număr respondenţi	% respondenţi
Da	155	68,0
Parţial	52	22,8
Nu	1	0,4
Nu ştiu	18	7,9
Altele	2	0,9

23. Cum consideraţi, în cazul în care careva drepturi sau interese legitime ale funcţionarilor sunt limitate în exerciţiul funcţiei, aceştia depun o petiţie/reclamaţie sau o cerere prealabilă?

Opţiuni/opinii	Număr respondenţi	% respondenţi
Întotdeauna	12	5,3
Frecvent	19	8,3
Uneori	92	40,4
Nu	32	14,0
Nu ştiu	69	30,3
Altele, inclusiv:	5	2,2
– „aşa cazuri nu s-au înregistrat"; „nu au fost aşa cazuri", „n-au fost astfel de cazuri"	3	1,3
– „nu cunosc astfel de cazuri"	1	0,4
– „niciodată"	1	0,4

24. În cazul unui răspuns negativ (răspunsurile „Uneori" şi „Nu"), care este motivul că funcţionarii nu depun o petiţie/reclamaţie sau o cerere prealabilă în timp ce ei se confruntă cu careva probleme?

Opţiuni/opinii	Număr respondenţi	% respondenţi
Funcţionarii nu cunosc posibilităţile care sunt oferite de legislaţia cu privire la petiţionare	35	15,4
Petiţiile/reclamaţiile funcţionarilor nu sunt examinate în modul serios	15	6,6
Funcţionarii, de obicei, se tem de o posibilă răfuială pentru faptul depunerii petiţiei/reclamaţiei sau cererii prealabile	66	29,0
În instituţie nu sunt implementate careva măsuri de protejare a petiţionarilor/avertizorilor/ funcţionarilor care semnalează nereguli	29	12,7
Sistemul de petiţionare este utilizat abuziv	1	0,4
Alte motive, inclusiv:	26	11,4
– „funcţionarii sînt limitaţi de lege"	1	0,4
– „pentru a evita apariţia altor probleme cu conducerea"	1	0,4
– „din lipsă de timp şi încredere"	1	0,4
– „unii din ei nu au încredere în poliţie"	1	0,4
– „în cazurile de acest fel se adresează direct la conducere pentru a soluţiona problema"	1	0,4
– „nu pot da un răspuns concret"	1	0,4
– „nu am timp"	1	0,4
– „sînt învinuiţi neprobat de către petiţionari"	1	0,4
– „posibil în încălcări grave"	1	0,4
– „nu sînt"	1	0,4
– „nu ştiu"; „nu cunosc"	9	3,9

25. Vă rugăm să oferiţi careva obiecţii privitor la funcţionarea sistemului de petiţionare pentru asigurarea protecţiei drepturilor şi intereselor legitime ale petiţionarilor/avertizorilor.

26. Vă rugăm să oferiţi careva propuneri, doleanţe pentru îmbunătăţirea activităţii sistemului de petiţionare în scopul asigurării protecţiei drepturilor şi intereselor legitime ale petiţionarilor/avertizorilor.

Rezultatele sondajului
efectuat printre petiționarii, care s-au adresat la instituțiile publice

Notă: Opțiunile și opiniile specificate de către respondenți sunt evidențiate cu caractere italice și nu sunt redactate.

1. Dvs. ați depus o petiție la instituția publică sau petiția a fost readresată acestei instituții. Considerați că instituția publică a rezolvat problema cu care v-ați adresat?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Da	6[32]/31,6	5/20,8	8[33]/30,8	5/25,0	6/15,4	11/17,5	6/28,6	7/25,9	4/22,2	5/21,7	5[34]/20,0	4/19,0	9[35]/36,0	8/33,3	2/18,2	80	24,8
Nu	11/57,9	15/62,5	13/50,0	12/60,0	19/48,7	34/54,0	11/52,4	17/63,0	11[36]/61,1	15/65,2	16/64,0	9/42,9	10[37]/40,0	13/54,2	8[38]/72,7	180	55,7
Parțial	1/5,3	4/16,7	5/19,2	3/15,0	9/23,1	13/20,6	2/9,5	3/11,1	3/16,7	3/13,0	3/12,0	4/19,0	6[39]/24,0	3[40]/12,5	1/9,1	50	15,5
Altele, inclusiv:					2/5,1	2/3,2										2	0,6
– "*nu am depus petiție la MAI*"					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– "*nu am depus petiții*"[41]					1/2,6	1/1,6										1	0,3

2. În ultimii 3 ani ați mai depus vreo petiție la această instituție și de câte ori?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
3 petiții	4/21,1	5/20,8	2/7,7	3/15,0	7/17,9	12/19,0	6/28,6	8[42]/29,6	6[43]/33,3	4[44]/17,4	6/24,0	4[45]/19,0	4/16,0	4/16,7	3/27,3	66	20,4
2 petiții	4/21,1	5/20,8	6/23,1	2/10,0	2/5,1	7/11,1	4/19,0	7/25,9	3/16,7	5/21,7	4/16,0	4/19,0	3/12,0	2/8,3	1/9,1	52	16,1

[32] Unul din respondenți a specificat suplimentar *"Petiție am depus, dar problema nu s-a rezolvat legitim"*.

[33] Unul din respondenți, totodată, a oferit și varianta de răspuns *„foarte multe"*. S-ar părea că respondentul a răspuns, de fapt, la întrebarea dacă a depus petiție sau nu, fără a intra deplin în esența constatării și apoi a întrebării 1.

[34] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„m-am adresat ca fost pedagog să predau religia în scoala, dispun de manuale de relijie si n-am mai primit nici un răspuns"*.

[35] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„eu am adresat o petiție cu rugămintia către d-na Catrinici L. Pe 20.02.2009 sa mă ajute pentru lipsa de bani sami faca operație la oci. Am primit răspuns că totul se va face din contul statului cu polită. Pe data de 17.03.2009 mia făcut prima operatie foarte rau. Au repetat pe 25.03.09 tot rau la ociul stang, eu mam cerut acasa și mai mult nici nu vrau sa aud de așa medici. Tot timpul căutau la buzunar, azi sunt fără ociul stang."*.

[36] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„Grație reacției pasive a Ministerului Culturii, la petiția mea, situația sa agravat în consecințe negative ..."*.

[37] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„Petiția mea a fost adresată Z.Greceanîi și nu mi-a rezolvat problema."*.

[38] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„!"*.

[39] Unul din respondenți a specificat suplimentar *"cu finansele da cu îndepliniria servicilor încă nu se știe"*.

[40] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„am primit șapte răspunsuri și toate diferite care contravin standardelor internaționale"*.

[41] Respondentul dat subînțelege că a depus o plângere penală.

[42] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„u боnee"*.

[43] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„fără răspuns ..."*.

[44] Unul din respondenți a adăugat suplimentar *"vice-ministru și unii dintre lucrători au trecut la m.Munci și protect. fam. Lucrează acuma ca și la începutul a.2009 Chiar dau aceeiaș răspunsuri"*.

[45] Unul din respondenți a specificat suplimentar la lit. e) *„de mai multe ori, numai în anul 2009 – 13 petiții"*.

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
O petiție	3/15,8	2/8,3	5/19,2	6/30,0	10/25,6	12/19,0			3/16,7	3/13,0	5/20,0	4/19,0	4/16,0	2/8,3	1/9,1	48	14,9
Nu	5/26,3	9[46]/37,5	11/42,3	7/35,0	11/28,2	20/31,7	8/38,1	5/18,5	3/16,7	7/30,4	10/40,0	5/23,8	10/40,0	13/54,2	4/36,4	108	33,4
Altele, inclusiv:	2/10,5	2/8,3	1/3,8	2/10,0	6/15,4	8/12,7	2/9,5	7/25,9	3/16,7	2/8,7		2/9,5	3/12,0	3/12,5	2/18,2	37	11,5
– "*mai multe de 3*"; "*более 3-х раз*"		1/4,2		1/5,0	1/2,6	2/3,2				1/4,3			1/4,0	1/4,2		6	1,9
– "*4*"		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– "*4 более*"												1/4,8				1	0,3
– "*5*", "*5 petiții*"												1/4,8			1/9,1	2	0,6
– "*более 5-ти*"								2/7,4					1/4,0			3	0,9
– "*în ultimii 2 ani – 6 petiții*"							1/4,8									1	0,3
– "*şapte petiții*"; "*de 7 ori*"					1/2,6	1/1,6	1/4,8									2	0,6
– "*10*", "*de vre-o 10 ori*"								1/3,7						1/4,2		2	0,6
– "*12*"									1/5,6							1	0,3
– „*mai mult de 14 ori*"[47]													1/4,0			1	0,3
– "*21 de petiții*"					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– "*более 30*"					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– "*de multe ori*", "*mai multe*", "*многократно*", "*de mai multe ori*"			1/3,8		1/2,6	1/1,6		4/14,8						1/4,2	1/9,1	8	2,5
– "*обращался в прокуратуру неоднократно*"					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– "*la direcția culturii şi tot fără rost*"									1/5,6							1	0,3
– "*нет смысла – все у блюдки ПКРМ*"										1/4,3						1	0,3

3. De unde ați aflat informația privind datele de contact ale instituției publice și modul de funcționare a sistemului de petiționare a acesteia?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Din Buletinul Informativ al instituției	1/5,3		1/3,8		1/2,6	1/1,6	1/4,8	1/3,7	2/11,1	1/4,3	4/16,0	2[48]/9,5	1/4,0	2/8,3		17	5,3
De pe pagina Internet a instituției	3/15,8	4/16,7	5/19,2	6/30,0	5/12,8	9/14,3	1/4,8	2/7,4		3/13,0	4/16,0	2/9,5	1/4,0	6/25,0	4/36,4	46	14,2
De pe panoul afişat la intrarea în instituție	1/5,3	1/4,2	1/3,8			1/1,6			1/5,6			1/4,8	1/4,0	1/4,2	1/9,1	8	2,5
Din mass-media (televiziune, radio, ziare)	1/5,3	2/8,3	2/7,7	5/25,0	6/15,4	8/12,7	6/28,6	4/14,8	4/22,2	6/26,1	3/12,0	4/19,0	7/28,0	1/4,2	1/9,1	52	16,1
Din pliantele, broşurile distribuite		1/4,2	1/3,8		1/2,6	2/3,2					1/4,0				1/9,1	5	1,5
De la cunoscuți, prieteni	6[49]/31,6	5/20,8	3/11,5	5/25,0	12/30,8	17/27,0	2/9,5	3/11,1	5/27,8	5/21,7	7/28,0	6/28,6	12/48,0	6/25,0	2/18,2	79	24,5

[46] Unul din petiționari a adăugat suplimentar „*pînă la 24.XII.2009*", „*Corespondezi cu Poliția Rut. din 24.XII.2009*".

[47] Respondentul a specificat suplimentar „*dar numai de la una am primit răspuns! Eu ştiu de ce nu am primit răspuns că petițiile date nici nu au ieşit din peniteciar*".

[48] Unul din respondenți a specificat suplimentar „*газета «Социальное страхование» я ее выписываю*".

[49] Unul din respondenți a arătat că persoanele arătate la lit. g) „*эти посоветовали обратиться в Страсбург*".

Opţiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
De la reprezentanţii Primăriei, Consiliului raional sau altor instituţii publice	5/26,3	1/4,2	2/7,7	1/5,0	3/7,7	4/6,3	2/9,5	5/18,5	4/22,2	5[50]/21,7	2/8,0	5[51]/23,8		4/16,7	1/9,1	40	12,4
De la serviciile de informaţii prin telefon	1/5,3	6/25,0	3/11,5	5/25,0	8/20,5	14/22,2	2/9,5	2/7,4	3/16,7	2/8,7	3/12,0		2/8,0	6/25,0	1/9,1	44	13,6
De pe panourile de informaţii din localitate	1/5,3						1/4,8		1/5,6			1/4,8				4	1,2
Alte modalităţi, inclusiv:	2/10,5	6/25,0	11/42,3	3/15,0	6/15,4	12/19,0	5/23,8	11/40,7	4/22,2	4/17,4	1/4,0		3/12,0	2[52]/8,3	1/9,1	59	18,3
- „cartea de adrese şi telefoane a persoanelor juridice din RM”	1/5,3															1	0,3
– „din viaţă din timpul studiilor şi activităţilor (fost conducător)”		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– „cunoştinţe proprii”; „cunoaşterea legii şi drepturile”; „am ştiut singură”		1/4,2				1/1,6		1/3,7	1/5,6							3	0,9
– „din răspunsurile DPR la petiţiile adresate la MAI”		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– „de la avocat”		1/4,2	1/3,8			1/1,6				1/4,3				1/4,2		4	1,2
– „din necesitate”		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– „prin ordinele de serviciu”			1/3,8													1	0,3
– „îmi cunosc drepturile”			1/3,8													1	0,3
– „din Legea cu privire la petiţionare”[53]; „În baza Legii RM cu privire la petiţionare”; „conform legislaţiei”			2/7,7				2/9,5									4	1,2
– „dau declaraţie pe venit”			1/3,8													1	0,3
– „îndreptare de la poliţie”			1/3,8													1	0,3
– „от юриста”				1/5,0												1	0,3
– „cu ajutorul soţului”				1/5,0												1	0,3
– „ассоциация „Promo-Lex”				1/5,0												1	0,3
– “самостоятельно”; „de sine statator”					1/2,6	1/1,6	1/4,8									2	0,6
– “am activat în această instituţie”; „я там работал”					1/2,6	1/1,6		1/3,7								2	0,6
– “serviciul, - funcţia pe care o deţin”					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– “ходил сам и узнавал”					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– “m-am ciocnit la serviciu cu aceasta”; „по работе”					1/2,6	1/1,6		1/3,7								2	0,6
– „m-am adresat la ministerul de resort ca specialis în domeniu”								1/3,7								1	0,3
– „sunt funcţionar public, conlucrăm cu MCDT al RM”								1/3,7								1	0,3
– „Унионфеноса, НАРЭ”								1/3,7								1	0,3
– „Monitorul Oficial”								1/3,7								1	0,3

[50] Unul din respondenţi a adăugat suplimentar *„de la Dom. Dodon”*.

[51] Unul din respondenţi a specificat suplimentar *„CTAS”*.

[52] Unul din respondenţi a specificat suplimentar *“С петициями обращался: в Гос.Пр. „Registr” ул.Пушкина 42, Генеральную прокуратуру, Апелляционная Палата, Верх Суд, Высш. Совет Магистратуры, Парламент РМ”*.

[53] Petiţionarii au răspuns, probabil, doar la partea II a întrebării.

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
– *„из структуры правительства"; "nici nu a fost nevoie, căci petițiile au fost readresate de mai sus (Guvern, Parlament)"*								1/3,7		1/4,3						2	0,6
– *„Молдгаз"*								1/3,7								1	0,3
– *„m-am adresat D-nei Zinaidei Grecianăi"*									1/5,6	1/4,3						2	0,6
– *"от сотрудников ЦБЭПК"*										1/4,3						1	0,3
– *„serviciu precedent"*											1/4,0					1	0,3
– *„просто указал наименование госучреждения"*													1/4,0			1	0,3
– *„broker vamal"*															1/9,1	1	0,3

4. Cum considerați, instituția, la care ați apelat, a întreprins toate măsurile pentru soluționarea la timp, obiectivă și echitabilă a problemei expuse în petiție?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Problema formulată în petiție a fost examinată și soluționată la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislația	2/10,5	3/12,5	4/15,4	5/25,0	2/5,1	5/7,9	3/14,3	2/7,4	4[54]/22,2	3/13,0	1/4,0	5/23,8	4/16,0	7[55]/29,2		45	13,9
Problema formulată a fost examinată și soluționată doar parțial	1[56]/5,3	2/8,3	5/19,2	2/10,0	6/15,4	8/12,7	3/14,3		2/11,1	2/8,7	6/24,0	4/19,0	5/20,0	3/12,5	2/18,2	43	13,3
Petiția a fost examinată doar formal fără rezolvarea problemei formulate	15[57]/78,9	19[58]/79,2	14/53,8	12[59]/60,0	26[60]/66,7	45/71,4	13/61,9	24/88,9	10[61]/55,6	14/60,9	14/56,0	8/38,1	13/52,0	13[62]/54,2	8/72,7	203	62,8
Alte aprecieri, inclusiv:	1/5,3		4/15,4	1/5,0	2/5,1	2/3,2	2/9,5	2/7,4	2/11,1	4/17,4	4/16,0	3/14,3	1/4,0	2[63]/8,3	1/9,1	29	9,0
- *"не было не какого решения просто отправили в Примарию"*.	1/5,3															1	0,3

[54] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„dar n-a fost de folos nu erau bani"*.

[55] Unul din respondenți a specificat suplimentar *"это было в Высшем Совете Магистратуры"*.

[56] Unul din respondenți a specificat suplimentar *"Обращался к президенту и парламент"*.

[57] Unul din respondenți a adăugat suplimentar *„и только после 3 петиции вопрос был решен"*.

[58] Unul din respondenți a adăugat suplimentar *"După ce am prezentat probe audio am primit răspuns că nu sa adeverit ce a fost scris în petiție şi să apelez în judecată dacă nu sunt deacord cu răspunsul"*.

[59] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„inspectorul sa înțeles cu şeful"*.

[60] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„na întreprins nici o măsură"*.

[61] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„situația sa agravat profund"*.

[62] Unul din respondenți a specificat suplimentar *"Прокуратура Мунципия, Паспортн.стол сек.Буюкань, Гос.Пр. „Registr" ул.Пушкина 42"*.

[63] Unul din respondenți a răspuns *„da"* la opțiunile „Problema formulată în petiție a fost examinată și soluționată la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislația", „Problema formulată a fost examinată și soluționată doar parțial" și „Petiția a fost examinată doar formal fără rezolvarea problemei formulate".

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
– „*problema a fost examinată cu întîrziere şi tărăgănare de timp*”			1/3,8													1	0,3
– „*se amînă ora frecvent şi primirea are loc în aceiaş zi*”			1/3,8													1	0,3
– „*cîte odată da, dar de multe ori nu se luau măsuri, pînă la ziua de azi*”			1/3,8													1	0,3
– „*răspuns absolut birocratic*”			1/3,8													1	0,3
- „*официального ответа о рассмотрении петиции не было*”				1/5,0												1	0,3
- “*взяты деньги и нарушены законы, приходили отписки с нарушениями сроков*”					1/2,6	1/1,6										1	0,3
- “*МВД специально не решает проблемы из-за коррупции*”					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– „*petiția mia a fost readresată în alte 2 instanțe*”							1/4,8									1	0,3
– „*nu a fost soluționată şi nici nu au fost examinate pe deplin petițiile*”							1/4,8									1	0,3
– „*иногда петиции просто не принимают*”								1/3,7								1	0,3
– „*Мин-во строительства нарушело Закон о Петиции. Нам ответили и Примерии, что незаконное ст-во на моей стене будет снесено. На самом деле подделали статью в протоколе, нам не сообщили*”								1/3,7								1	0,3
– „*nu au fost examinate, nu am primit nici un răspuns*”									1/5,6							1	0,3
– „*nu mi-au satisfăcut cererea*”									1/5,6							1	0,3
– „*pozitiv*”										1/4,3						1	0,3
– „*госслужащими подделывались документы, совершены уголовные преступления (подлог, вымогательство и т.п.)*”										1/4,3						1	0,3
– „*răspunsuri au fost folos nimic*”										1/4,3						1	0,3
– „*eu cred că cea mai dureroasă problema e pentru noi toată populația Moldovei – de a preda în şcoală Bazele Ortodohsiei*”											1/4,0					1	0,3

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
– *„n-a fost rezolvat n-am primit răspuns"*											1/4,0					1	0,3
– *„sect.rai. nu controleaza, se buzue pe inf. de pe loc"*											1/4,0					1	0,3
– *„anacronic, instantaneu fără examinare"*												1/4,8				1	0,3
– *„нет"*												1/4,8				1	0,3
– *„sunt adresate de la I la alta şi nu sunt rezolvae problemele, nu sunt soluționate nici la timp nici obiectiv nici comform nici parțial în justiție"*													1/4,0			1	0,3
– *„nu ştiu"*														1/4,2		1	0,3

5. Cum credeți programul de primire a cetățenilor în audiență de către conducerea instituției se respectă? (la întrebare răspundeți în cazul în care ați fost primit în audiență de către conducătorul instituției)

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Întotdeauna	3/15,8		1/3,8	3/15,0	5/12,8	5/7,9	4/19,0	3/11,1	4/22,2	1/4,3		4/19,0	1/4,0	2[64]/8,3		31	9,6
În majoritatea cazurilor	2/10,5	2/8,3		3/15,0	9/23,1	11/17,5	2/9,5	2/7,4	2/11,1	1/4,3	6/24,0	3/14,3	1/4,0	4[65]/16,7	2/18,2	39	12,1
Se amână frecvent şi primirea are loc în altă zi	2/10,5	1/4,2	2/7,7	2/10,0	3/7,7	4/6,3	1/4,8		3/16,7	1/4,3	1/4,0	4/19,0	4/16,0	1/4,2		25	7,7
Frecvent primirea nu are loc şi audiența nu este organizată în altă zi	2/10,5	2/8,3	3/11,5		4[66]/10,3	6/9,5	2/9,5	4/14,8		1[67]/4,3	4/16,0	1/4,8	1/4,0	1/4,2	3[68]/27,3	28	8,7
Nu ştiu	5/26,3	12/50,0	8/30,8	9/45,0	6[69]/15,4	18/28,6	9/42,9	6/22,2	7/38,9	9/39,1	8/32,0	3/14,3	8/32,0	7/29,2	5/45,5	102	31,6
Altele, inclusiv:	3/15,8	1/4,2	1/3,8	1/5,0	2/5,1	3/4,8	1/4,8	3/11,1		1/4,3	1/4,0	3/14,3	2/8,0	4/16,7		23	7,1
– *„nu se acordă atenție petiționarului"*	1/5,3															1	0,3
– *„В Республиканском Кадастре да в Единецком отделении «Кадастра» «бардак» потому что руководитель родственник г-на Тарлева и он в то время был тут царь и «бог» я имею в виду г-н Гальмади"*	1/5,3															1	0,3

[64] Unul din respondenți a răspuns *„da"*, inclusiv la opțiunea „În majoritatea cazurilor".

[65] Unul din respondenți a specificat suplimentar *"Dar totuşi pentru a fi primit la audiență este necesar de a solicita în scris audiență motivînd de ce solicit audiență la dumnealor dar nu este corect deoarece conform Legislației în vigoare toți funcționarii de stat au audiență o dată pe lună unde nu este stipulat ca trebue să motivezi înscris de ce solicit audiență"*.

[66] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„на прием попасть невозможно"*.

[67] Unul din respondenți a adăugat suplimentar *"Даже сейчас в 2010 г ситуация не изменилась ни на сантиметр – коррупция и игнорирование жалоб (в том числе и на жалобы касающиеся общественного здоровья). Собрана коллекция дерьма произведенного Министерс"*.

[68] Unul din respondenți a specificat suplimentar *"Audiența de mai multe ori este efectuată de alți conducători ai Direcțiilor Serviciului Vamal şi nu de conducerea acestei instituții"*.

[69] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„Rog sămi faceți acces la audiența la directorul jeneral al instituție"*.

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
– „просто пришел и вышел приставитель”	1/5,3															1	0,3
– „în aceeaşi zi dar cu amînări”		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– „se respectă foarte rău, dar eu insist, că să fiu primită, şi de multe ori, demnitari, n-au încotro”			1/3,8													1	0,3
– „встреча происходила на территории предприятия, руководитель предприятия ничего не предпринял, и уклонялся от исполнения трудового законодательства и закона о петициях”				1/5,0												1	0,3
– “не смог попасть”					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– “Гражданин принимает специальный работник. Его часто не бывает на рабочем месте. Никто не знает где он находится и когда придет”					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– „m-au audiat şi mi-au răspuns la întrebările mele”							1/4,8									1	0,3
– „nu se respectă”								1/3,7		1/4,3						2	0,6
– „am fost primit de către d.ministru la ora ficsată anterior fără reținere”								1/3,7								1	0,3
– „audiat dar fără rezultat”											1/4,0					1	0,3
– „se străueşte ca persoanele cu funcții mai înalte de a nu primi cetățenii în audiență”												1/4,8				1	0,3
- „uneori se amînă şi nu sunt recepționați vizitatorii de către ministru, ci vice-ministru”												1/4,8				1	0,3
– „nu se respectă, am stat 3 ore sub uşă şi tot ni se spunea că e la adunare, iar cînd am dat busna, îndată a început primirea”													1/4,0			1	0,3
– „conducerea locală de multe ori eşă din cabinete ori se închid în ele iata ce primire fac”													1/4,0			1	0,3
– „В приемный день руководителя учреждения, т.е. министра, прием посетителей осуществлял заместитель министра”														1/4,2		1	0,3
– „E foarte greu să fii admis la audiență, prin adresarea personală în 2008-2009. În 2010 am reuşit şi am fost admisă la D-na vice-ministru Mihaela Iacob. Am speranța, că îmi va ajuta real în comparație cu conducerea precedentă (D-nul P.Buciațchii)”														1/4,2		1	0,3
– „la audieri nu nimerim aruncăm petiția în boxă, nu s-a permis audiența”														1/4,2		1	0,3

6. Cum credeți, primirea cetățenilor în audiență de către conducerea instituției are un impact pozitiv asupra soluționării problemelor formulate?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Întotdeauna (problemele formulate sunt examinate şi soluționate la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislația, persoanele sunt restabilite în drepturi)	2[70]/10,5	1/4,2		1/5,0	4/10,3	5/7,9	2/9,5		2/11,1	1/4,3	2/8,0	2[71]/9,5	2/8,0	1/4,2	1/9,1	21	6,5
În majoritatea cazurilor	1/5,3	2/8,3	1/3,8	4/20,0	3/7,7	5/7,9	2/9,5	1/3,7	3/16,7	2[72]/8,7	4/16,0	1/4,8	5/20,0	4/16,7	2/18,2	35	10,8
Doar în unele cazuri	8/42,1	5/20,8	7/26,9	3/15,0	10[73]/25,6	15/23,8	2/9,5	5/18,5	5/27,8	2/8,7	7/28,0	10/47,6	5/20,0	5/20,8	4/36,4	78	24,1
Primirea persoanelor în audiență se efectuează doar formal fără a se rezolva vreo problemă formulată	7[74]/36,8	9/37,5	7/26,9	8/40,0	16/41,0	25/39,7	10/47,6	12/44,4	4/22,2	9/39,1	6/24,0	4/19,0	7/28,0	8/33,3	4[75]/36,4	111	34,4
Alte aprecieri, inclusiv:	1/5,3	3/12,5	5/19,2	1/5,0	2/5,1	5/7,9	3/14,3	6/22,2	2/11,1	3/13,0	2/8,0	1/4,8		3[76]/12,5	1/9,1	33	10,2
– *„с помощью президента и парламента”*	1/5,3															1	0,3
– *„de fapt organele superioare „acoperă” organele inferioare”*		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– *„наоборот чем больше я обращался тем больше препятствий создавалось на пути к решению проблемы”*		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– *„nu întotdeauna (problemele ridicate sunt examinate şi soluționate la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislația, persoanele nu sunt restabilite în drepturi)”*			1/3,8													1	0,3
– *„dacă inspectorul fiscal er mai eşi în teritoriu, prin provincii, şi la instituțile de stat”*			1/3,8													1	0,3
– *„cred că da”*; *„da – este părerea mea”*			1/3,8				1/4,8									2	0,6
- *„я, не заметила никакого воздействия”*				1/5,0												1	0,3
- *“угрозы, что закроют в клетку если не прекратил жаловаться, на жалобы на полицию угрозы прокуратуры и полиции, что подложат наркотики и оружие, если будем жаловаться”*					1/2,6	1/1,6										1	0,3

[70] Unul din respondenți a specificat *“в Кишиневе”*.

[71] Unul din respondenți a specificat suplimentar la opțiunea „Alte aprecieri” *„в последнее время да, а раньше нет”*.

[72] Unul din respondenți a adăugat suplimentar *“la timp”*.

[73] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„dacă nu sunt interese”*.

[74] Unul din respondenți a specificat *“в Единцы”*.

[75] Unul din respondenți a specificat suplimentar *“dacă problema ridicată este legată de combaterea corupției în aceasta instituție se efectueaza formal”*.

[76] Unul din respondenți a răspuns „da” la opțiunile „Întotdeauna (problemele formulate sunt examinate şi soluționate la timp, obiectiv, echitabil în conformitate cu legislația, persoanele sunt restabilite în drepturi)”, „În majoritatea cazurilor” şi „Primirea persoanelor în audiență se efectuează doar formal fără a se rezolva vreo problemă formulată”.

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
- *"МВД не решает никакие проблемы. За решение любого вопроса работники МВД хотят денег"*					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– *„nu poți da de capăt, cine și cu ce se ocupă"*								1/3,7								1	0,3
– *„audiența nu se realizează din motivul centralizării administrative în Guvern"*								1/3,7								1	0,3
– *„depinde cine se adresează și cu ce probleme"*								1/3,7								1	0,3
– *„Петиция передавалась на рассмотрение тому кто закон нарушил, поэтому происходит затягивание ответа до последнего дня. На наши вопросы не отвечали, отписка и ложь !!!"*								1/3,7								1	0,3
– *„eu m-am adresat în scris"*									1/5,6							1	0,3
– *„Ar trebui să aibă"*											1/4,0					1	0,3
- *„в последнее время да, а раньше нет"*												1/4,8				1	0,3
- *„Судя по моему случаю прием граждан руководством учреждения не является гарантом законного положительного решения вопроса"*														1/4,2		1	0,3
– *„пока нет мнения"*								1/3,7								1	0,3
– *„nu știu"*; *„nu am informație"*; *„вообщем не знаю"*		1/4,2	2/7,7			1/1,6	1/4,8	1/3,7		1/4,3	1/4,0					7	2,2

7. Ați apelat la linia fierbinte/de încredere a instituției publice pentru a rezolva problema ori pentru a semnala neregulile/încălcările legislației?[42][43][44][45][46][47]

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Da	0	8[77]/33,3	9/34,6	6/30,0	10/25,6	18/28,6	2/9,5	5/18,5	4/22,2	5/21,7	3/12,0	4/19,0	5/20,0	4/16,7	2/18,2	67	20,7
Nu	19/100,0	15/62,5	17/65,4	14[78]/70,0	27/69,2	42/66,7	19[79]/90,5	20[80]/74,1	14/77,8	15[81]/65,2	22/88,0	15/71,4	16[82]/64,0	20/83,3	9/81,8	242	74,9
Altele, inclusiv:								1/3,7					1/4,0			2	0,6
– *„нет у них телефона доверия"*								1/3,7								1	0,3
– *"cu telefonul meu nu pot apela și nici numărul nu îl cunoaștem"*													1/4,0			1	0,3

[77] Unul sin respondenți a adăugat suplimentar *"Telefonul nu răspunde "ocupat".*

[78] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„nu cunosc despre existența liniei fierbinți".*

[79] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„nu știu de așa linie".*

[80] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„nu are sens"*, iar alt respondent – *„нет информации о наличие телефона Доверия".*

[81] Unul din respondenți a adăugat suplimentar *"n-am știut despre linia ferbinte".*

[82] Unul din respondenți a specificat suplimentar *"să apelez la linia ferbinte nu am ocazia că aici în P-nr5 Cahul scrisorile practic nu ajung cînd le trimet ce să mai zic de un sunet telefonic".*

8. Reprezentantul instituției publice va informat suficient privind datele sau documentele pe care va trebui să le prezentați pentru a rezolva problema formulată?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Da	2/10,5	0	4/15,4	2/10,0	4/10,3	4/6,3	3/14,3	1/3,7	2/11,1	1/4,3	3/12,0	0	2/8,0	1/4,2	0	25	7,7
Parțial	2/10,5	3/12,5	3/11,5	4/20,0	2/5,1	5/7,9	0	2/7,4	1/5,6	4/17,4	1/4,0	1/4,8	6/24,0	3/12,5	1/9,1	33	10,2
Nu	7/36,8	7/29,2	4/15,4	4/20,0	11/28,2	18/28,6	5/23,8	7/25,9	5/27,8	3/13,0	4/16,0	8[83]/38,1	7/28,0	3/12,5	3/27,3	78	24,1
Nu știu	1/5,3	2/8,3	1/3,8	3/15,0	2/5,1	4/6,3	5/23,8	1/3,7	2/11,1	3/13,0	5/20,0	1/4,8	1/4,0	3/12,5	3/27,3	33	10,2
NR	7/36,8	12/50,0	14/53,8	7/35,0	20/51,3	32/50,8	8/38,1	16/59,3	8/44,4	12/52,2	12/48,0	11/52,4	9/36,0	14/58,3	4/36,4	154	47,7

9. Cum considerați, care este eficacitatea funcționării sistemului de petiționare în instituția în care v-ați adresat?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Foarte înaltă	1/5,3	0	0	1/5,0	1/2,6	1/1,6	0	0	1/5,6	1/4,3	0	4/19,0	0	1/4,2	0	10	3,1
Înaltă	1/5,3	3/12,5	2/7,7	3/15,0	2/5,1	5/7,9	3/14,3	1/3,7	0	1/4,3	3/12,0	0	3/12,0	2/8,3	0	24	7,4
Medie	8[84]/42,1	2/8,3	6/23,1	5/25,0	8/20,5	10/15,9	4/19,0	3/11,1	6/33,3	3/13,0	6/24,0	5/23,8	7/28,0	9/37,5	3/27,3	75	23,2
Joasă	4[85]/21,1	3/12,5	7/26,9	4/20,0	7/17,9	10/15,9	3/14,3	2/7,4	4/22,2	6/26,1	5/20,0	4/19,0	8/32,0	7/29,2	2/18,2	66	20,4
Foarte joasă	6/31,6	14[86]/58,3	8/30,8	7/35,0	17/43,6	31/49,2	10/47,6	16/59,3	4/22,2	9/39,1	7/28,0	5/23,8	3[87]/12,0	2/8,3	5/45,5	113	35,0
NR/NȘ	0	2/8,3	3/11,5	0	4/10,3	6/9,5	1/4,8	3/11,1	3/16,7	3/13,0	4/16,0	3/14,3	4/16,0	3/12,5	1/9,1	34	10,5
Altele, inclusiv:								2/7,4								2	0,6
– *„ne lucrativă”*								1/3,7								1	0,3
– *„ответ получил, но он содержал отписку и ложь !!!”*								1/3,7								1	0,3

10. În urma examinării petiției depuse sau primirii Dvs. în audiență ați fost restabilit în drepturi, au fost protejate interesele Dvs. legitime, a fost reparat prejudiciul cauzat?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Da, deplin	3/15,8	1/4,2	3/11,5	2/10,0	2/5,1	3/4,8	3/14,3		4/22,2	4/17,4		2/9,5	4/16,0	5/20,8	1/9,1	34	10,5
Parțial	2/10,5	5/20,8	4[88]/15,4	5/25,0	4/10,3	9/14,3	2/9,5	1/3,7	1/5,6	2/8,7	6/24,0	2/9,5	3/12,0	3/12,5	2/18,2	42	13,0
Nu	13/68,4	16/66,7	14/53,8	12/60,0	29[89]/74,4	45/71,4	14/66,7	22/81,5	10/55,6	16/69,6	15/60,0	12[90]/57,1	14/56,0	12[91]/50,0	8/72,7	207	64,1

[83] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„chiar şi documentele prezentate se dosesc, se precipitează”*.

[84] Unul din respondenți a specificat *“Кишинев”*.

[85] Unul din respondenți a specificat *“Единец”*.

[86] Unul din respondenți a adăugat suplimentar *„Zero cu minus (dispun de probe)”*.

[87] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„cu bani”*.

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Alte aprecieri	2/10,5		4/15,4	1/5,0			1/4,8	1/3,7	2/11,1	1/4,3	2[92]/8,0			3/12,5		17	5,3
– *„interesele mele au fost protejate numai pe două luni”*			1/3,8													1	0,3
– *„materialele se află spre soluționare în instanța de judecată”, „m-am adresat în judecată împotriva IFS”*			2/7,7													2	0,6
– *„încă mai mult au încurcat iețele”*			1/3,8													1	0,3
– *„materialele se află spre soluționare în instanțele de judecată”*							1/4,8									1	0,3
– *„nu ştiu să înțăleagă domnii la care m-am adresat”*									1/5,6							1	0,3
– *„persoanele responsabile nu cunosc problemele abordate”*											1/4,0					1	0,3
- *„Я обратилась в суд для защиты моих прав (дело еще на стадии рассмотрения)”*														1/4,2		1	0,3
- *„nu am fost pusa la viza de domiciliu timp de 15A. Prejudiciul nu a fost reparat”*														1/4,2		1	0,3
- *„с 2005 г. многие права ущемлены до сих пор”*														1/4,2		1	0,3

11. Cum considerați, funcționarii instituției au asigurat confidențialitatea informației cu caracter personal obținută în cadrul activității de primire, evidență, examinare a petiției sau de primire în audiență?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Da	3/15,8	1/4,2	5/19,2	4/20,0	3/7,7	4/6,3	4/19,0	3/11,1	4[93]/22,2	4/17,4	4/16,0	2/9,5	6/24,0	5/20,8		48	14,9

[88] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„şi de multe ori fără răspuns”.*

[89] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„за 8 лет, ни разу !!!”*

[90] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„nu, fiindcă avînd 5 copii am rugat să mi se recalculeze pensia, ultimul fiu e student, nu s-a rezolvat”.*

[91] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„!!!”*, iar alt respondent – *„din 2005 pînă în prezent sînt lipsit de proprietatea privată”.*

[92] Respondentul dat a specificat următoarele: *„La punctu 10 fac o precizare: În a 1972-3 lucram ca pedagog î s.Clocuşna-Ocnița – în prezent, pe atunci era r-l Briceni am avut plăcerea, şi dragostea de a fi preot din copilărie fiind din dinastie de preoți din tată-n fiu cu mai mult de o sută ani în urmă unde-n satul meu natal Cotiujeni străbunii mei au slujit şi au zidit biserica ce este şi azi. Rîvneam să mă fac preot, dar dă au început prigonirile şi în anii sus numiți mam ales cu aşa articol (36 st. CZt p. j, e, i) să nu mai lucrez pedagog. Am făcut dublicat – cărticica de muncă trecînd peste s.Clocuşna si am plecat î transcarpatia, apoi iarăşi vin în r-l Briceni si cel ce mia pus acel articol – el şi m-a primit şi în 1976 lucram în satul natal – dar valul fericirii şi voința Marelui Dumnezeu mia descis uşile Academiei şi Seminarului Teologic din Moscova azi Sergeevîi Posad unde am terminat pe note bune şi foarte bune şi sunt fericit că sunt ceea ce am vurut să fiu. Si acuma-s 33 ani lîngă sf Pristol robul lui Dumnezeu şi sluga poporului. Prigonit am fost si prigonit am rămas că n-am avut fericirea să slujesc în biserica construită de străbunii mei în satul natal şi să mai predau şi lecții de relijie în şc. în care am lucrat. Iertați-mă.”*

[93] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„mă refer la cons.raion D-na Greţu vicepreş.”.*

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Parțial	4/21,1	2/8,3	3/11,5	1/5,0	7/17,9	9/14,3	3/14,3	3/11,1	1/5,6	1/4,3	2/8,0	3/14,3	3/12,0	5/20,8	4/36,4	42	13,0
Nu	6/31,6	12[94]/50,0	10/38,5	4/20,0	11/28,2	23/36,5	4/19,0	9/33,3	4/22,2	7/30,4	8/32,0	5/23,8	9/36,0	2/8,3	4/36,4	95	29,4
Nu știu	6/31,6	8/33,3	8/30,8	11/55,0	14/35,9	22/34,9	6/28,6	10/37,0	7/38,9	11/47,8	9/36,0	7/33,3	3/12,0	10/41,7	3/27,3	113	35,0
NR		1/4,2			4/10,3	5/7,9	4/19,0	2/7,4	2/11,1		2/8,0	4/19,0	4/16,0	2/8,3		25	7,7

12. Cum considerați, funcționarii sau conducătorii instituției au făcut abuz de sistemul de petiționare la primirea și examinarea petiției depuse sau la primirea Dvs. în audiență?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Petiția și/sau materialele pe caz au fost transmise pentru examinare funcționarului în privința căruia m-am plâns	7/36,8	9/37,5	8/30,8	3/15,0	6/15,4	15/23,8	6/28,6	9/33,3	1/5,6	5/21,7	7/28,0	4[95]/19,0	3/12,0	2/8,3	1/9,1	71	22,0
După depunerea petiției în privința mea a fost inițiată o activitate de discreditare, înjosire, ponegrire	2/10,5	7/29,2	3/11,3	2/10,0	10/25,6	17/27,0	3/14,3	7[96]/25,9	3/16,7	5/21,7	4/16,0	6/28,6	4[97]/16,0	3/12,5	2/18,2	61	18,9

[94] Unul din respondenți a adăugat suplimentar *„dispun de dovada”.*

[95] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„dar fără rezultat. Se primeşte, că am adus pe lume al 5lea copil am ieşit la pensie cu 2 ani înainte de 1999, în aşa mod m-am pedepsit pe mine şi pensia nu mi s-a recalculat am ~ 900 lei. Sunt pedagog la pensie, ultimul fiu este student.”.*

[96] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„возможно да, но не явно”.*

[97] Unul din respondenți a specificat suplimentar „am rămas cior”.

Alt respondent a specificat suplimentar: „Am cerut o foaie pt. Copilul meu la sanatoriu mai aproape, avem atîtea instituții curative, dar ca şi cei în cărucior, copilul meu este dependent de pompa cu insulină şi are nevoie de însoțitor. Ne promit de 9 ani şi ceva, e groaznic, cînd un copil are nevoie de acel masaj curativ, de băile cu plante şi nu putem obține, decît auzind, unele persoane pleacă acolo pentru distracții, ne doare.

Anul trecut, medicul ne-a spus să venim în ianuarie 2010 şi ni se vor da acele foi. E luna mai şi ne-a răspuns pînă la 7 ani copilul are dreptul la foaie cu însoțitor, iar Patricia fiica noastră are deja 13, deci: „Sunați şi vedeți, dacă vă primeşte?”. Şi-i atît de departe tocmai peste sute km – Sergheevca. De ce n-ar fi acele foi aici la Călăraşi, Dubăsari, Vadul lui Vodă. Dacă ar suferi copilul unuia de la conducere, cred că problema era să fie rezolvată de mult ...

Dece în România aceşti copii primesc gratis pompele cu insulină, rezervoarele la fel, iar noi ne-am dus de la ei procurîndu-le pe sume enorme de bani şi procurăm în continuu blestematele de rezervoare.

Acum pompele vechi ies din funcție şi trebuie să procurăm de cealaltă permomanță ajungînd la 6 mii euro. N-am cerut bani de la nimeni, decît să ne schimbe: acele pe care trebuie să le primim de la spitalul Coțaga şi ce ni se mai cuvine pe acele cîteva rezervoare, care s-ar încadra în acea sumă. 5 ani anume ce ar trebuie să primim pt. Un copil diabetic noi nu am luat, nimic unde-s atunci? Ministerul ne-a răspuns ați primit a.2007-2008 ajutor 5 mii lei, i-au informat Primăria. Aproape de 1 an de zile căutăm cine i-a primit aceşti bani, ne-am adresat poliției economice din Bălți din decembrie au controlat, ne-au interogat, ne-au liniştit, cei vinovați vor răspunde, apoi nimeni nu au mai reuşit nimic să afle adevărul. Lucrătorul asistenței sociale spune, că ea a dat răspunsul Ministerului Sănătății şi Muncii prin telefon, dar nebazîndu-se pe nici un document, din spusele orale ale Primarului.

Dar noi cum rămînem? Nici o pedeapsă, nici o rezolvare a problemelor, numai înjosiri.

Dece drepturile noastre sunt îngropate în hîrtii şi caractere. De ce fiind la evidență de 5 ani la Bucureşti acolo ne invită, singuri ne propun foi specializate pt. copiii diabetici, dar avem altă problemă, cetățenia din 2004 nu o putem rezolva, iar neflind cetățean al României nu putem beneficia de nimic.

Trăim cu speranța.

Viață fără nici un sens. Cînd lupți neapărat cu gîndul că vei obține un rezultat pozitiv şi totul se va sfîrşi cu bine, iar la noi e inversul. Destul medicii ne spun: această boală e un cancer lent. Apar multe complicații ficatul, rinichii, vederea şi nimeni nu ne poate ajuta cu nimic. Ne-am obosit de această viață, dar vine o altă zi şi o luăm iarăți de la capăt.”.

Opţiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Am fost ameninţat de către lucrătorii instituţiei sau de către persoanele pe care m-am plâns	2/10,5	6/25,0	3/11,5	7/35,0	12/30,8	18/28,6	1/4,8	2/7,4	2/11,1	2/8,7	3/12,0	2/9,5		1/4,2	2/18,2	45	13,9
Am fost supus unor răfuieli (concediat de la locul de muncă; maltratat etc.)				4/20,0	7/17,9	7/11,1		2/7,4	2/11,1	2/8,7	4[98]/16,0		3[99]/12,0	2/8,3		26	8,0
Ca rezultat al depunerii petiţiei au fost iniţiate controale ale activităţii mele şi/sau a organizaţiei în care activez	1/5,3	3/12,5	2[100]/7,7	2/10,0	1/2,6	4/6,3	1/4,8	1/3,7	3/16,7	1/4,3	2/8,0	1/4,8		1/4,2		19	5,9
Am fost obligat să-mi retrag petiţia	1/5,3	2/8,3	1/3,8	2/10,0	1/2,6	3/4,8	2/9,5					1/4,8	1[101]/4,0	1/4,2	1/9,1	13	4,0
Împotriva mea a fost pornită o anchetă de serviciu/disciplinară sau o cauză administrativă		1/4,2	1/3,8		4/10,3	5/7,9	1/4,8	1/3,7	1/5,6	1/4,3	1/4,0		1/4,0	1/4,2		13	4,0
Informaţia obţinută din petiţie a fost utilizată de către funcţionari pentru a obţine beneficii ilegale de la alte persoane	4/21,1	5[102]/20,8	5/19,2	3/15,0	3/7,7	8/12,7	2/9,5	6[103]/22,2			3/12,0	2/9,5	1/4,0	1/4,2	2/18,2	37	11,5
Altele, inclusiv:	2/10,5	2/8,3	2/7,7	1/5,0	4/10,3	6/9,5	2/9,5	2/7,4	2/11,1	1/4,3	1/4,0	1/4,8	1/4,0	3/12,5	1/9,1	25	7,7
– *„nu mai am ce perde”*	1/5,3															1	0,3
– *„пришлось обращаться к президенту и парламент Луну, а далее Урекяну С. др.”*	1/5,3															1	0,3
– *„Practic nu primesc răspuns la plîngera adresată”*		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– *„Persoana care a examinat petiţia se cunoştia cu poliţiştii vinovaţi”*		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– *„IFS acoperă infractori din Judecătoria s-lui Botanica”*			1/3,8													1	0,3
– *„petiţiile au fost examinate formal iar răspunsurile au fost alcătuite în folosul instituţiei fiind ignorată logica întrebărilor”*					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– *„ничего не изменилось”*					1/2,6	1/1,6										1	0,3

[98] Unul din respondenţi a specificat suplimentar *„retrogradarea am avut gr.I didactic”*.

[99] Unul din respondenţi a specificat suplimentar *„dar asta a fost de mult şi nam mai avut dreptul la muncă din pricina comun-lor cu lacheii”*.

[100] Unul din respondenţi a specificat suplimentar că *„se făcea contabilitate dublă, m-am adresat şi mi se răspundea că este corect, dar nu era adevărat”*.

[101] Unul din respondenţi a specificat suplimentar *„de nenumărate ori”*.

[102] Unul din respondenţi a adăugat suplimentar *„de la cei numiţi în poliţie”*.

[103] Unul din respondenţi a specificat suplimentar *„(возможно) …”*, iar alt respondent – *„?”*.

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
– *„continuare la p. d). Mi-au fost distruse bunurile, deteriorate bunurile în urma violării dreptului de proprietate şi inviolabilitate a domiciliului. Mi-au speriat membrii familiei, anume de angajaţii MAI."*					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– *„La examinarea petiţiilor, funcţionarii se bazează în primul rînd pe principiul co-legialităţii, deoarece petiţia a fost depusă împotriva acţiunilor unui colaborator de poliţie, însă MAI în general nu activează în cadrul MAI, însă de facto colaboratorul dat activează şi fărădelegile continuă din partea acestuia"*					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– *„au tratat problema cu indiferenţă şi aroganţă (birocraţie)"*							1/4,8									1	0,3
– *„se abuzează"*							1/4,8									1	0,3
– *„puk.h.presupun, deoarece contravienenţii au afirmat sau invocat complicitatea inspectorilor"*								1/3,7								1	0,3
– *„singur nu m-am mai dus"*									1/5,6							1	0,3
– *„nimic nu s-a făcut, iar vizibil pare a fi disponibil"*											1/4,0					1	0,3
– *„в 2007-2008 я была унижена г-жой Чебану Еужения"*												1/4,8				1	0,3
– *„de luat petiţiile leau luat dar aşa şi răspuns nu am mai primit"* (a fost scrisă la lit. a)													1/4,0			1	0,3
– *„В нашем случае из обязанностей, которым Закон предписывает органу или должностному лицу, в адрес которого подана петиция, исполнена только одна – получен ответ (правда формальный) в срок, который установлен законом, больше ничего"*														1/4,2		1	0,3
– *„da, s-au făcut abuzuri la Direcţia de Evidenţă a Populaţiei din raza teritorială unde îmi este domiciliul şi anume de către* [în continuare este indicat numele persoanei] *care de nenumărate ori împreună cu şeful mia refuzat să fiu pusă la evidenţă de secretara în etate"*														1/4,2		1	0,3
– *„преследований не замечал"*														1/4,2		1	0,3

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
– *„În timpul audienței la Domna Furculiță am fost intimidat de unii lucratorii ai Serviciului Vamal cu rang mare cum ar fi, mă dadeau afară din instituție ca sa nu ajung la audiență”*															1/9,1	1	0,3
Nu se abuzează	1/5,3	3/12,5	6/23,1	3[104]/15,0	4/10,3	7/11,1	3/14,3	3/11,1	3/16,7	3[105]/13,0	4/16,0	4/19,0	4/16,0	2/8,3	1/9,1	44	13,6
Nu știu	4/21,1	1/4,2	2/7,7	4[106]/20,0	9/23,1	10/15,9	2/9,5	5/18,5	7/38,9	8/34,8	9/36,0	2/9,5	8[107]/32,0	10/41,7	4/36,4	75	23,2

Datele privind respondenții, care la întrebarea 12 au indicat formele de utilizare abuzivă a sistemului de petiționare

Indicatori	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI[108]	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL
Număr respondenți care au afirmat / total respondenți	13/19	19/24	15/26	14/20	40/63	14/21	16/27	5/18	13/23	10/25	11/21	12/25	7/24	6/11	**176/323**
% respondenți	68,4	79,2	57,7	70,0	63,5	66,7	59,3	27,8	56,5	40,0	52,4	48,0	29,2	54,5	**54,5**

13. Cum evaluați nivelul de încredere în capacitatea sistemului de petiționare a instituției publice, la care v-ați adresat, pentru a atinge scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor?

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Încredere deplină	1/5,3	1/4,2		4/20,0	1/2,6	2/3,2	1/4,8			1/4,3	1/4,0	3/14,3	2/8,0	2/8,3		17	5,3
Multă încredere			1/3,8		1/2,6	1/1,6	3/14,3			2/8,7	1/4,0		1/4,0			9	2,8
Încredere	4[109]/21,1	4/16,7	4/15,4	2/10,0	1/2,6	5/7,9	3/14,3	2/7,4	4/22,2	3/13,0	7/28,0	4/19,0	3/12,0	7/29,2		48	14,9
Puțină încredere	6/31,6	7/29,2	9/34,6	6/30,0	12/30,8	19/30,2	5/23,8	7/25,9	5/27,8	7/30,4	8[110]/32,0	3/14,3	9/36,0	5/20,8	5/45,5	94	29,1
Lipsă de încredere	9[111]/47,4	12/50,0	11[112]/42,3	8/40,0	21/53,8	33/52,4	8/38,1	17/63,0	6/33,3	10/43,5	7/28,0	7/33,3	8[113]/32,0	7/29,2	6/54,5	137	42,4
Altele, inclusiv:									1/5,6			1/4,8				2	0,6
– *„fără nici un rezultat pozitiv”*									1/5,6							1	0,3
– *„nu știu”*												1/4,8				1	0,3
NR			1/3,8		3/7,7	3/4,8	1/4,8	1/3,7	3/16,7		1/4,0	4/19,0	2/8,0	3/12,5		19	5,9

[104] Unul din respondenți a afirmat, totodată, la opțiunea *„Am fost obligat să-mi retrag petiția”* că *„a fost obligat să-și retragă petiția”*.

[105] Totodată, un respondent a completat suplimentar la opțiunea *„Am fost obligat să-mi retrag petiția”* *„să nu mai scriu”*.

[106] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„но проблема не была решена. А в ответном письме от Инсп. Труда не была изложена причина в доступной для меня форме. Я не поняла, почему проблему нельзя было решить!”*

[107] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„мою петицию направили не по адресу, попросту отписались”*.

[108] Datele MAI includ și datele DPR.

[109] Unul din respondenți a specificat *“для Кишиневского учреждения”*, iar alt respondent a specificat *„при помощи других вышестоящих органов”*.

[110] Unul din respondenți a specificat *„tare puțină încredere”*. Respondentul dat a specificat suplimentar *„La p 13 (d – de ce tare puțină încredere? – Acolo, și întru acele persoane în care lipsesc Duhul adevărului, credința si frica de Dumnezeu, umanitatea, dragostea de a munci cinstit, ruşinea, sîrguința, jertfirea de sine pentru neam, popor și pentru Biserica lu Hristos și unde lipseşte patriotizmul – si acastă persoană urmează numai scopul ei personal și nu intră la postul corespunzător prin uşa deschisă ci prin ţiţina uşii – De la aşa persoană dreptate, nu aştepta, că nu aduce nici folos nici roade bune societății”*.

[111] Unul din respondenți a specificat *“для Единецкого лично гну Гальмади”*.

[112] Unul din respondenți a specificat suplimentar că *“În ultimii 2 ani am fost nevoit să mă adresez la CEDO în 3 cazuri”*.

[113] Unul din respondenți a specificat suplimentar *„Mam atîmat cu multă încredere dar la urmă după toate tare mă greşeam”*.

14. Cum considerați, care sunt impedimentele care diminuează eficiența sistemului de petiționare?[73]

(număr respondenți / % respondenți)

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
Goluri și imperfecțiuni în legislația cu privire la petiționare	5/26,3	3/12,5	5/19,2	2/10,0	6/15,4	9/14,3	1/4,8	4/14,8	2/11,1	6/26,1	3/12,0	3/14,3	1/4,0	3/12,5	4/36,4	48	14,9
Cunoașterea slabă a legislației/actelor normative de către funcționari	4/21,1	6/25,0	10/38,5	2/10,0	8/20,5	14/22,2	3/14,3	7/25,9	2/11,1	5/21,7	3/12,0	6/28,6	1/4,0	6/25,0	1/9,1	64	19,8
Cunoașterea slabă a legislației de către petiționari	1/5,3	8/33,3	11/42,3	7/35,0	12/30,8	20/31,7	2/9,5	2/7,4	3/16,7	4/17,4	7/28,0	3/14,3	10/40,0	5/20,8	3/27,3	78	24,1
Lipsa controlului intern privind respectarea legislației la funcționarea sistemului de petiționare	5/26,3	9/37,5	5/19,2	4/20,0	15/38,5	24/38,1	3/14,3	6/22,2	4/22,2	7/30,4	5/20,0	4/19,0	5/20,0	9/37,5	2/18,2	83	25,7
Lipsa de supraveghere/control asupra activității sistemului de petiționare	2/10,5	11/45,8	6/23,1	4/20,0	18/46,2	29/46,0	4/19,0	8/29,6	5/27,8	7/30,4	6/24,0	3/14,3	5/20,0	9/37,5	3/27,3	91	28,2
Organizarea ineficientă a activității sistemului de petiționare	1/5,3	9/37,5	3/11,5	2/10,0	8/20,5	17/27,0	1/4,8	2/7,4	1/5,6	1/4,3	3/12,0	1/4,8	2/8,0	3/12,5	2/18,2	39	12,1
Nivelul scăzut de responsabilitate a funcționarilor/conducătorilor și neaplicarea față de ei a sancțiunilor	8/42,1	14/58,3	9/34,6	6/30,0	17/43,6	31/49,2	8/38,1	13/48,1	7/38,9	9/39,1	12/48,0	9/42,9	5/20,0	9/37,5	9[114]/81,8	135	41,8
Lipsa mecanismelor de protejare a petiționarilor/avertizorilor care semnalează nereguli, încălcări	5/26,3	5/20,8	6/23,1	6/30,0	14/35,9	19/30,2	2/9,5	7/25,9	2/11,1	2/8,7	4/16,0	3/14,3	4/16,0	2/8,3	2/18,2	64	19,8
Lipsa de transparență în activitatea sistemului de petiționare	3/15,8	6/25,0	3/11,5	4/20,0	7/17,9	13/20,6	2/9,5	6/22,2	4/22,2	2/8,7	6/24,0	2/9,5	2/8,0	4/16,7	1/9,1	52	16,1
Utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare de către unii reprezentanți ai instituției publice	4/21,1	4/16,7	4/15,4	2/10,0	7/17,9	11/17,5	1/4,8	3/11,1	1/5,6	3/13,0	3/12,0	3/14,3	3/12,0	2/8,3	1/9,1	41	12,7
Utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare de către unii petiționari	2/10,5	1/4,2	1/3,8		3/7,7	4/6,3			1/5,6		1/4,0	1/4,8				10	3,1
Neimplementarea măsurilor de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiționare	4/21,1	2/8,3	1/3,8	3/15,0	3/7,7	5/7,9	1/4,8	2/7,4	1/5,6	1/4,3	1/4,0	2/9,5		2/8,3	1/9,1	24	7,4
Altele, inclusiv:	1/5,3	2/8,3	5/19,2	2/10,0	3/7,7	5/7,9	3/14,3	6/22,2	1/5,6	2/8,7	1/4,0	1/4,8	1/4,0	3/12,5	2/18,2	33	10,2
– „lipsa elimentară de compătimire”		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– „бюрократия, злоупотребление служ. полож., коррупция”		1/4,2				1/1,6										1	0,3
– „corupția!” ; „Корруция !”, „corupție”			1/3,8	1/5,0											1/9,1	3	0,9
– „funcționari corupți”; „коррумпированность и протекционизм некоторых госслужащих”				1/5,0						1/4,3				1/4,2		3	0,9

[114] Unul din respondenți a specificat suplimentar „!”.

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
– *„supraveghere şi control asupra faptului cum s-au examinat petiţiile şi cît de obiectiv”*[115]			1/3,8													1	0,3
– *„anarhie”*			1/3,8													1	0,3
– *„corupţie activă în sistemul judecătoresc al RM”*			1/3,8													1	0,3
– *„коррумпированность и мафиозная порука всех законодательных и испотняющих органов”*					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– *„dependenţa funcţionarilor de instituţie”*					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– *„коррупция во всех сферах – МВД, прокуратура и т.д.”*					1/2,6	1/1,6										1	0,3
– *„funcţionarii n-au nici un interes faţă de soarta petiţionarilor. Sînt nişte oameni cruzi, îşi văd numai de interesele proprii”*							1/4,8									1	0,3
– *„Instituţiile publice la care m-am adresat au acţionat corect şi la timp”*							1/4,8									1	0,3
– *„lipsa de supraveghere/control asupra persoanelor cu funcţie de răspundere”*							1/4,8									1	0,3
– *„nu sunt traşi la răspundere”*								1/3,7								1	0,3
– *„în cazul meu concret d.ministru”*								1/3,7								1	0,3
– *„Republica Moldova nu are suveranitate şi funcţionarii publici profită de această situaţie”*								1/3,7								1	0,3
– *„lipsa măsurilor clare şi organelor de depistare a formalităţilor şi competenţei specialiştilor”*								1/3,7								1	0,3
– *„Legea de petiţionare nu funcţionează din motivul că nu este implementată în viaţă de instituţia, care o adoptă”*								1/3,7								1	0,3
– *„nedorinţa de a examina obiectiv şi controlul slab asupra celor ce examinează”*								1/3,7								1	0,3
– *„сговор госслужащих и судей с целью создания условий неблагоприятных для проживания в РМ. и выселение на правах рабов в Сибирь!!!”*										1/4,3						1	0,3
– *„neurmărirea catenei”*													1/4,0			1	0,3
– *„neimplementarea măsurilor de prevenire a utilizării abuzive a sistemului de petiţionare de către unii reprezentanţi ai instituţiei publice”*														1/4,2		1	0,3

[115] Mai degrabă, aceasta este o propunere, care denotă prezenţa impedimentului „Lipsa de supraveghere/control asupra activităţii sistemului de petiţionare”.

Opțiuni/opinii	ARFC	DPR	IFPS	IM	MAI (fără DPR)	MAI (cu DPR)	MAIA	MCDR	MC	MEC	MED	MMPSF	MS	MTIC	SV	TOTAL (resp.)	TOTAL (%)
– „îndeplinirea obligațiilor de serviciu a funcționarilor din sistem"														1/4,2		1	0,3
– „sistemul judecătoresc din R.Moldova care apără funcționarii care încalcă legea şi sistemul de petiționare"															1/9,1	1	0,3
– „nu pot răspunde"			1/3,8													1	0,3
– „nu ştiu", „nu pot să ştiu"	1/5,3										1/4,0					2	0,6

15. Vă rugăm să oferiți careva obiecții privitor la funcționarea sistemului de petiționare pentru asigurarea protecției drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor/avertizorilor.

16. Vă rugăm să oferiți careva propuneri, doleanțe pentru îmbunătățirea activității sistemului de petiționare în scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor legitime ale petiționarilor/avertizorilor.

Anexa 6

Abrevieri utilizate

APL – Administrația Publică Locală;

ARFC – Agenția Relații Funciare și Cadastru;

ARM – Agenția Rezerve Materiale;

CCCEC – Centrul pentru Combaterea Crimelor Economice și Corupției;

DPR – Direcția Poliției Rutiere;

GM SNPCC – Grupul de Monitorizare a Strategiei naționale de prevenire și combatere a corupției;

HG – Hotărârea Guvernului;

IFS – Inspectorate Fiscale de Stat;

IFPS – Inspectoratul Fiscal Principal de Stat;

IM – Inspecția Muncii;

ONU – Organizația Națiunilor Unite;

MAI – Ministerul Afacerilor Interne;

MAIA – Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare;

MC – Ministerul Culturii;

MCDR – Ministerul Construcțiilor și Dezvoltării Regionale;

MEC – Ministerul Economiei;

MED – Ministerul Educației;

MMPSF – Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei;

MS – Ministerul Sănătății;

MTIC – Ministerul Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor;

NR – Nu răspund;

Nr.resp. – Număr respondenți;

NR/NȘ – Nu răspund / Nu știu;

RM – Republica Moldova;

Resp. – Respondenți;

SV – Serviciul Vamal;

TI-Moldova – Asociația Obștească Transparency International – Moldova;

% resp. – Procent respondenți.

BONS OFFICES
Casa Editorial Poligrafică

Casa editorial-poligrafică „Bons Offices"
mun. Chişinău, bd. Gagarin 10, MD-2001
tel/fax.: 500-895; tel.: 500-578
e-mail: ion@bons.md

TRANSPARENCY INTERNATIONAL – MOLDOVA

Str. 31 August 1989, nr. 98, of. 204, Chişinău, MD-2004, MOLDOVA Tel/Fax: (373-22) 23-78-76

www.transparency.md e-mail: office@transparency.md